

บทที่ 5

ผลลัพธ์ที่ได้จากการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD กับกรณีศึกษา

จากผลการดำเนินการวิจัยแบบ 4 เฟส ทำให้ทราบถึงลักษณะของกระบวนการที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง ในบทนี้จะนำเอาคุณลักษณะดังกล่าวมาออกแบบโครงสร้างของกระบวนการใหม่ในหน่วยงานผู้ป้อนอก และจากการแบ่งหัวข้อหลักเพื่อมาทำการพิจารณาต่อจะได้ 5 หัวข้อหลักใหญ่ๆ คือ 1.การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์, 2.การจัดสรรบุคลากร, 3.การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์, 4.การวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน, 5.การประชาสัมพันธ์ จากนั้นในตอนท้ายบทจะเป็นการประเมินรูปแบบของโครงสร้างและรูปแบบของกระบวนการของหน่วยงานผู้ป้อนอกที่ออกแบบขึ้นมาใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามซึ่งจะถูกประเมินโดยผู้ให้บริการและผู้ใช้ระบบภายใน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อโครงสร้างของกระบวนการในหน่วยงานผู้ป้อนอกที่ออกแบบขึ้นใหม่กับโครงสร้างของกระบวนการที่เป็นในปัจจุบัน

จาก QFD เฟสที่ 1 ทำให้เราทราบถึงคุณลักษณะต่างๆที่ผู้ให้บริการต้องการให้กระบวนการดำเนินการมีคุณลักษณะเช่นใด และผลลัพธ์จาก QFD ในเฟสที่ 2 และ 3 ทำให้ทราบถึงการออกแบบโครงสร้างของกระบวนการ และการวางแผนกระบวนการในหน่วยงานผู้ป้อนอกเพื่อให้เกิดคุณลักษณะตามที่คุณใช้บริการต้องการ และจากคุณลักษณะดังกล่าวจะนำไปใช้ในการออกแบบโครงสร้างและกระบวนการที่ผู้ใช้พึงพอใจ

5.1 การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์

5.1.1 ประสิทธิภาพในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากร

- ส่งเสริมให้บุคลากรในแผนกที่ดำเนินการมีการอบรมเป็นประจำอย่างน้อย 3 เดือนต่อ ครั้งเพื่อให้เกิดทักษะ และพัฒนาความเข้าใจในกระบวนการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และส่งเสริมให้บุคลากรในแผนกที่เกี่ยวข้องมีการอบรมเพื่อทราบถึงการใช้งานและดูแลรักษาที่ถูกต้องโดยกำหนดให้มีการฝึกอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่ และมีการอบรมทวนซ้ำทุกๆ 6 เดือน

- ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนช่วยในการออกแบบ และวางระบบร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะและก่อให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน

- จัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งเพื่อใช้ในการอบรม

5.1.2 จำนวนระบบข่าวสารข้อมูล

- กำหนดจำนวนข่าวสารข้อมูลโดยแบ่งจากการดำเนินงานจริงของผู้ใช้ระบบ จากในปัจจุบันในหน่วยงานผู้ป่วยนอกนั้นแบ่งจำนวนระบบข่าวสารข้อมูล เป็น 3 ระดับตามระดับและอำนาจการใช้งานของเจ้าหน้าที่ คือ

- การใช้งานเบื้องต้น ผู้มีสิทธิใช้งานคือ พนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งหมด ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง ซึ่งในการใช้งานเบื้องต้นนี้ครอบคลุมระบบปฏิบัติงานทั้งหมดในหน่วยงานผู้ป่วยนอกโดยแบ่งเป็นสัดส่วนตามแต่ละฝ่าย ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่มีการเชื่อมโยงถึงกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน และหากมีการซักถามของผู้มาใช้บริการทำให้ต้องเสียเวลาในการสืบค้นข้อมูล
- การใช้งานระดับกลาง ผู้มีสิทธิใช้งานคือ พนักงานระดับหัวหน้าฝ่ายและผู้บริหารระดับกลาง ฐานข้อมูลในส่วนนี้สื่อถึงข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ในการตัดสินใจระดับกลาง เช่น จำนวนขาดลา มาสายของพนักงาน, จำนวนครั้งในการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, จำนวนผู้ป่วยในแต่ละวัน เป็นต้น
- การใช้งานระดับสูง ผู้มีสิทธิใช้งานคือ ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้จะ เป็นรายงานผลการประกอบการและความคืบหน้าของโครงการบริหารต่างๆ
- ในระบบใหม่ได้มีการจัดจำนวนข่าวสารข้อมูลโดยพิจารณาจากข้อมูลที่ต้องใช้ใน แต่ละแผนกซึ่งบางแผนกต้องใช้ข้อมูลร่วมกัน จากเดิมต้องใช้การยืมรหัสผ่านเพื่อที่จะต้องเข้าถึง ข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลในแผนกของตน ทำให้เกิดความล่าช้าและความผิดพลาดในการทำงาน ดังนั้น จึงได้ออกแบบระบบข่าวสารข้อมูลใหม่ดังนี้คือ
 - ระบบฐานข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานทั้งหมด ทั้งในส่วนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การชำระค่าใช้จ่าย, การบันทึกข้อมูลและการจ่ายยาโดยแพทย์ เป็นต้น และในส่วนที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล เช่น หมายเลขประวัติคนไข้, รายชื่อและจำนวนยาทั้งหมด ที่มีในโรงพยาบาล, รายชื่อของบุคลากรในโรงพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยเพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงาน ผู้มีอำนาจใช้งาน คือ พนักงานในระดับปฏิบัติงานขึ้นไป
 - ระบบการเงิน เป็นข้อมูลในส่วนของการเงินทั้งหมด โดยครอบคลุมถึงประวัติ การชำระค่าใช้จ่าย การลงทุน หนี้สิน ผลกำไรประจำไตรมาสและรายปีของหน่วยงานผู้มีอำนาจใช้ งาน คือ พนักงานในระดับปฏิบัติงานในฝ่ายการเงินและผู้บริหารระดับกลางและสูง
 - ระบบลูกค้า เป็นฐานข้อมูลของลูกค้าโดยตรง เช่น ประวัติการรักษา, ประวัติ การชำระค่าใช้จ่าย, ประวัติการติดตามผู้มาใช้บริการภายหลังการรับการรักษา เป็นต้น ในส่วนนี้

ยังครอบคลุมไปถึงข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั้งในองค์กรและนอกองค์กร ซึ่งนอกจากจะเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสารระหว่างแผนกแล้ว ยังรวมไปถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรืออื่นๆ ผู้ผู้มาใช้บริการอีกด้วย

- ระบบการดำเนินงานของกระบวนการภายใน ในส่วนนี้กล่าวถึงมาตรฐานการดำเนินงานทั่วไปและความคืบหน้าของมาตรฐานต่างๆ โดยครอบคลุมถึงทุกแผนกในหน่วยงาน ผู้ป่วยนอก เช่น มาตรฐานการดำเนินการเพื่อบรรลุเกณฑ์ต่างๆ เช่น Public Sector Management Quality Awards (PMQA), Nursing Quality Assurance (QA), ผลการดำเนินงานทั่วไปในแผนก เช่น การขาดลา มาสายของพนักงาน, ผลการบันทึกเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น

- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ในข้อมูลส่วนนี้คือ ผลการบันทึกการฝึกอบรมทั้งหมดภายในองค์กร ข่าวสารและข้อมูลอื่นๆที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน รวมไปถึงรายงานต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากการฝึกอบรมและการประกาศเกียรติคุณในแต่ละครั้ง

- จัดทำฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันทั้งโรงพยาบาลโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเรียกใช้งานและอัปเดตข้อมูลในแต่ละส่วนได้ง่าย นอกจากนี้ทำการเชื่อมฐานข้อมูลที่ต้องการเปิดเผยต่อสาธารณชนสู่ระบบอินเทอร์เน็ต

- กำหนดความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูลในแต่ละฝ่าย ซึ่งต้องมีการกำหนดอย่างแน่ชัด โดยคำนึงถึงความต้องการใช้งาน อำนาจ และความเหมาะสมในหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

- กำหนดรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งานแต่ละคนเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล

5.1.3 การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

- จำนวนคอมพิวเตอร์โดยกำหนดให้พนักงานระดับปฏิบัติหน้างานมีคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องต่อพนักงาน 1 คน

- โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ต่างๆที่ช่วยในการปฏิบัติงานและที่ช่วยในการปกป้องข้อมูล

5.2 การจัดสรรบุคลากร

5.2.1 การกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้ตรงตามเงื่อนไขการทำงานในตำแหน่งงานนั้น

- จากเดิมการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานนั้นกำหนดโดยผู้บริหารระดับกลางซึ่งในบางครั้งข้อมูลพิเศษบางอย่างในการทำงานจริงไม่ได้ถูกระบุลงไปในการกำหนดคุณสมบัติทำให้เกิดการคลาดเคลื่อน ในระบบใหม่จึงได้ทำการกำหนดให้ผู้ที่กำหนดคุณสมบัติคือ หัวหน้างานและให้ผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งได้กำหนดวิธีการพิจารณา คือ การกำหนด

วิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบทั้งหมดในงานที่ศึกษานั้น ผลการวิเคราะห์จะได้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับงาน 3 ประการ คือ

- การแสดงรายละเอียดงาน (Job Description)
- การระบุลักษณะเฉพาะของงาน (Job Specification)
- การระบุความสามารถส่วนบุคคล (Job/Personnel Competency) นำไปใช้ในการ

ประเมินค่างานและการแยกประเภทงาน

- กำหนดผู้รับผิดชอบในการเขียน Job Description ซึ่งอาจจะประกอบด้วย

ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่ดีที่สุดเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละตำแหน่ง

ผู้ดำรงตำแหน่งงาน เป็นผู้รู้รายละเอียดของงาน และสามารถให้ข้อมูลกับผู้บังคับบัญชาที่ทราบหน้าที่งานที่รับผิดชอบ แต่อาจจะมองเห็นภาพรวมของงานทั้งหน่วยงานไม่ชัดเจนเท่ากับผู้บังคับบัญชา

5.2.2 การจัดการฝึกอบรม

- จากเดิมที่ไม่มีการกำหนดถึงความสำคัญของการอบรมและในการอบรมในแต่ละครั้งนั้น ขึ้นอยู่กับงบประมาณและความต้องการในตอนนั้นๆ ส่งผลให้การฝึกอบรมไม่มีการวางแผนที่ดี ไม่ชัดเจนและต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่สามารถได้รับข้อมูลอย่างเต็มที่และไม่ต่อเนื่อง การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนามนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยจะต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่อง เพื่อให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่บุคคล งาน และหน่วยงานมากที่สุด เพื่อจะได้เป็นพื้นฐานและนำไปสู่ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานจึงได้กำหนดวิธีการจัดการฝึกอบรมหรือกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมด 6 ขั้นตอน คือ

1. การสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การจัดหลักสูตรฝึกอบรม
3. การวางแผนโครงการฝึกอบรม
4. การดำเนินงานฝึกอบรม
5. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม
6. การจัดทำรายงานสรุปผล

โดยการทำการหลักสูตรการฝึกอบรมควรพิจารณาจาก

1. วัตถุประสงค์ โดยพิจารณาถึงความต้องการที่แท้จริงในการฝึกอบรมนั้นๆ
2. รายละเอียดหลักสูตร
3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ ต้องขึ้นกับวัตถุประสงค์
4. คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม
5. ผู้ดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ

5.2.3 กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร

- จากปัญหาของพนักงานบริการขาดการอภัยที่ดี ไม่สุภาพ การแต่งกายไม่เรียบร้อย จึงได้จัดกิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร โดยแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่มตามหน้าที่การทำงานเพื่อจัดกิจกรรม Quality control cycle (QCC) ซึ่งเป็นการควบคุมคุณภาพโดยกิจกรรมกลุ่ม และจัดให้มีการประกวดประจำเดือนเพื่อวัตถุประสงค์ คือ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานและการช่วยพัฒนาในตัวบุคคลของตัวพนักงานด้วยตนเอง

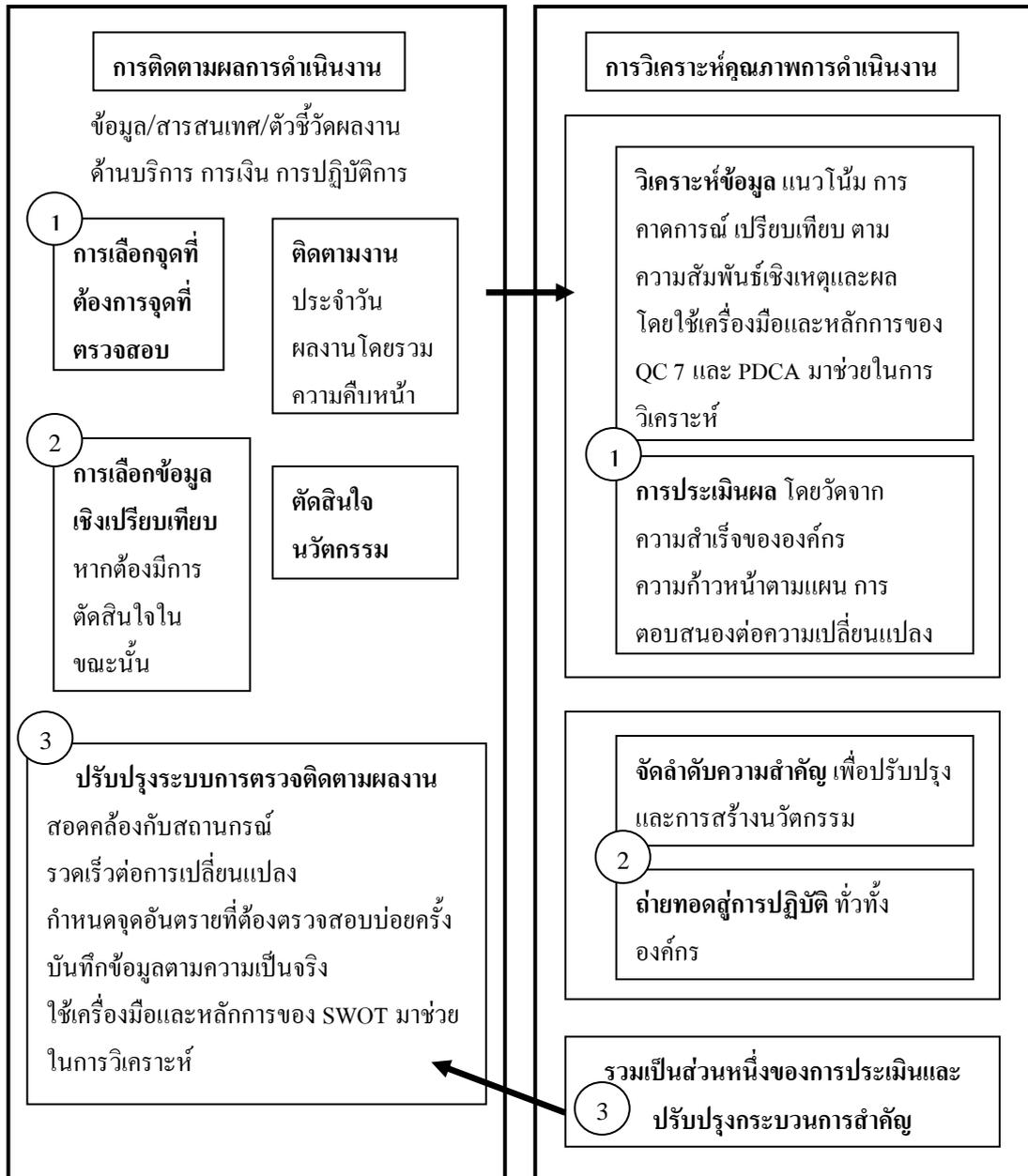
5.3 การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์

- จากในปัจจุบัน การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์นั้นมาจากการความต้องการในแต่ละแผนก โดยไม่ได้คำนึงถึงการใช้จ่ายจริงเนื่องจากไม่มีการจดบันทึก อีกทั้งทำให้ไม่สามารถที่จะพยากรณ์การสั่งซื้อล่วงหน้าได้ ทำให้ปัจจุบันพบว่ามีการขาดหรือไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น การสั่งซื้อที่มากเกินไปของถุงมือแพทย์ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการใช้งานจริงประมาณ 120 คู่/วัน เฉลี่ยแล้วต้องการ 3,600 คู่/เดือน ระยะเวลาในการสั่งซื้อ 7 วัน บรรจุกล่องละ 100 คู่ ดังนั้นจึงมีความต้องการเพียงแค่ 36 กล่อง/เดือน แต่ในปัจจุบันพบว่ามีการค้างในคลังของหน่วยงานผู้ป่วยนอกถึง 150 กล่อง และยังคงซื้อเข้ามาอีกเป็นประจำทุกเดือน ๆ ละ 50 กล่องซึ่งมากเกินไปกว่าความต้องการใช้จริง และถ้าคิดเป็นจำนวนเงินพบว่ามีการค้างในคลังของถุงมือแพทย์ค้างในคลังเป็นเงิน 14,250 บาท (พิจารณาจาก 95 บาท/กล่อง) และมีการสั่งซื้อที่เกินพอดีมากถึง 1,330 บาท/เดือน ดังนั้นในการจัดสรรงบประมาณในที่นี้จะไม่พิจารณาถึงขั้นตอนการปฏิบัติในการสั่งซื้อวัสดุเนื่องจากกระบวนราชการมีรูปแบบการสั่งซื้อที่ตายตัวและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่จะพิจารณาถึงจุดที่พอดีในการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์ โดยใช้ระบบทันเวลาพอดี (Just In Time หรือ JIS) มาเป็นเครื่องมือช่วย ระบบทันเวลาพอดีเป็นระบบจัดการการผลิตและวัสดุคงคลัง ซึ่งผู้บริหารต้องตัดสินใจเลือกเทคนิคที่เหมาะสมในการดำเนินงานของตน

- จุดการสั่งซื้อใหม่กับการวางแผนความต้องการวัสดุ (Reorder Point Versus Material Requirements Planning) อาจนำระบบ MRP เข้ามาช่วยเนื่องจากมีการสั่งซื้อวัตถุดิบที่หลากหลายทำให้การวางแผนมีความถูกต้องมากกว่า หรืออาจพิจารณาจากจำนวนที่ใช้จริงในแต่ละวันเปรียบเทียบกับระยะเวลาการสั่งซื้อซึ่งส่วนใหญ่น้อยกว่า 1 เดือนและการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์นั้นสั่งซื้อเป็นรายเดือน ทำให้ง่ายต่อการคำนวณและอาจเผื่อเปอร์เซ็นต์ในการชำรุด เสียหาย หรือการใช้ที่มากกว่าการประมาณการ หรือที่เรียกว่า Safety Stock อีกประมาณ 10-30% ขึ้นอยู่กับวัสดุอุปกรณ์นั้นๆ เช่น การสั่งซื้อเข็มฉีดยา ซึ่งมีความต้องการใช้โดยประมาณคือ 3,000 เล่ม/เดือน เนื่องจากเข็มฉีดยามีขนาดเล็ก สูญหายได้ง่าย อีกทั้งปริมาณการใช้ต่อบุคคลไม่ใช่ 1 ครั้งเสมอไป ดังนั้นการสั่งซื้อใน 1 เดือน คือ $3,000 \times 30\% = 3,900$ เล่ม/เดือน และหากปริมาณการใช้ในเดือนถัดไปลดลงก็สามารถสั่งซื้อให้น้อยลงได้ โดยกำหนดให้คงคลัง ณ วันที่สั่งซื้อรวมกับของที่จะสั่งซื้อเข้ามาใหม่มีจำนวนเท่ากับ 3,900 เล่มเสมอทุกเดือน และนี่คือตัวอย่างในการคำนวณอย่างง่ายในการหาปริมาณการสั่งซื้อที่พอดี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับวัสดุอุปกรณ์ทุกตัวเพื่อเป็นการลดปัญหาการสั่งซื้อที่เกินพอดีซึ่งเป็นการสูญเสียต้นทุน โดยไม่จำเป็น
- การวางแผนความต้องการวัสดุนั้นจะพิจารณาจากการบันทึกข้อมูลการใช้ประจำวันเป็นสำคัญ ซึ่งเมื่อเราทราบความต้องการที่จะใช้จริงนั้นทำให้เราสามารถคำนวณปริมาณการใช้และระยะเวลาที่สั่งซื้อของหรือกำหนดการนำของเข้าได้อย่างเหมาะสม และใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของขาดหรือเกินความจำเป็น โดยในที่นี้อาจให้ฝ่ายออกแบบช่วยออกแบบระบบการบันทึกข้อมูลการใช้ หรือเขียนเป็นสูตรในโปรแกรมเอ็กเซลอย่างง่ายเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานเบื้องต้น

5.4 การวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน

- ในปัจจุบันหน่วยงานผู้ป้อนอกได้มีการวิเคราะห์และตรวจติดตามผลในแต่ละแผนกอยู่แล้วเพียงแต่ว่าในทุกแผนกนั้นมีรูปแบบในการดำเนินการวิเคราะห์ และติดตามผลไม่เหมือนกัน ทำให้เมื่อมีการประชุมรวมในแต่ละไตรมาสนั้นทำให้ผลการดำเนินงานที่ออกมานั้นมีดัชนีชี้วัดที่ต่างกันไม่เป็นระเบียบแบบแผน อีกทั้งยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ซึ่งต่างแผนกต่างปฏิบัติตามการสั่งงานของหัวหน้างานของตน รวมไปถึงไม่มีรูปแบบการบันทึกที่ชัดเจน ดังนั้นในส่วนนี้จึงได้นำเสนอรูปแบบการดำเนินการใหม่เพื่อจัดทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อการวัดผล



ภาพที่ 5.1

ความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามผลและการวิเคราะห์คุณภาพการดำเนินงาน

ที่มา ปรับปรุงจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, “มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ”, 2551 หน้า 33

5.5 การประชาสัมพันธ์

5.5.1 การออกแบบการประชาสัมพันธ์

- ปัจจุบันในหน่วยงานผู้ป่วยนอกไม่มีรูปแบบการออกแบบประชาสัมพันธ์ที่เป็นแบบแผนเนื่องจากผู้บริหารไม่ได้ให้ความสนใจกับส่วนนี้เท่าใดนัก จึงได้กำหนดการออกแบบเป็นครั้งๆ ไป แต่หลังจากการทำ QFD ทั้ง 4 เฟส พบว่าผู้มาใช้บริการให้ความสนใจกับสิ่งเหล่านี้ เนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์เปรียบเหมือนประตูบานแรกที่ทำให้รู้จักและเข้าใจในการบริการของโรงพยาบาล ดังนั้นจึงได้กำหนดหน้าที่ของผู้ที่ต้องออกแบบ คือ

1. เป็นการออกแบบ ดูแลรักษา จัดการ และเพิ่มเติมข่าวสารที่สำคัญให้ทันเหตุการณ์ อยู่เสมอ
2. ติดตามสถิติการเข้าใช้เว็บไซต์และรายงานต่อผู้บริหาร
3. โปรโมทเว็บไซต์และอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
4. จัดทำงาน Graphic Design สำหรับสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่นวารสาร โปสเตอร์ จดหมาย
5. การควบคุมและบริหารงานทัศนศิลป์ขององค์กรให้สอดคล้องกับ เอกลักษณ์ขององค์กรตามที่กำหนดไว้
6. สร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนทุกแขนง และจัดทำฐานข้อมูลสื่อมวลชนทั้งหมด
7. สื่อสารงานด้านต่างๆ ของหน่วยงานให้แก่สาธารณชนทั้งภายในและภายนอกองค์กร
8. จัดทำจดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์ให้กับสมาชิกหรือคนไข้ของหน่วยงานผู้ป่วยนอก ทุกๆ 2 เดือน
9. ดูแลการผลิตสื่อต่างๆ ของหน่วยงานผู้ป่วยนอก
10. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5.5.2 การวางแผนการประชาสัมพันธ์

- เนื่องจากจำนวนคนไข้ของโรงพยาบาลมีจำนวนมาก ดังนั้นในปัจจุบันหน่วยงานผู้ป่วยนอกจึงไม่ได้ให้ความสนใจกับการประชาสัมพันธ์มากนัก เนื่องจากจำนวนบุคลากรมีน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการบริการหลักจึงมุ่งประเด็นไปที่การรักษา แต่อย่างไรก็ตามในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ ปัจจุบันหน่วยงานผู้ป่วยนอกจะคำนึงจากวัสดุหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและจะนำมาใช้ในหน่วยงาน และจากโปรแกรมการตรวจสุขภาพหรือการสื่อประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงโรคระบาดที่พบในภาวะการนั้นๆ ซึ่งพบว่าการวางแผนประชาสัมพันธ์จะกระทำขึ้นเมื่อพบหรือเห็นว่ามีเหตุการณ์นั้นๆเกิดขึ้นเท่านั้น ซึ่งบางครั้ง

ทำให้ข้อมูลที่ใช้บริการได้รับนั้นล่าช้ามากเกินไป ดังนั้นในการออกแบบใหม่จึงได้แบ่งการประชาสัมพันธ์ออกเป็น 3 หมวดหมู่ เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดการวางแผนการประชาสัมพันธ์ต่อไป

- การประชาสัมพันธ์องค์กร (Corporate Public Relations) เป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อมูลพื้นฐานขององค์กร และเป็นการสื่อให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขนาดของโรงพยาบาล จำนวนแพทย์ มาตรฐานต่างๆที่ได้รับ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเลือกที่จะเข้าทำการรักษาหรือไม่

- การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขาย (Marketing Public Relations) มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการค้าหรือการบริการ และเป็นการสื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงงานบริการต่างๆ ที่ทางหน่วยงานเตรียมไว้เพื่อบริการ เพื่อเป็นการก่อให้เกิดการยอมรับและทัศนคติที่ดี อันจะนำไปสู่การยอมรับและใช้บริการในที่สุด

- การประชาสัมพันธ์รณรงค์ (Public Relations Campaign) เป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อสังคมเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นถึงการรณรงค์ต่างๆ เช่น การลดการสูบบุหรี่ โปლიโอในเด็ก เป็นต้น อีกทั้งยังครอบคลุมไปถึงภาวะโรคระบาดหรือภัยคุกคามอื่นๆ เช่น สาเหตุของการเกิดโรคมือเท้าเปื่อย

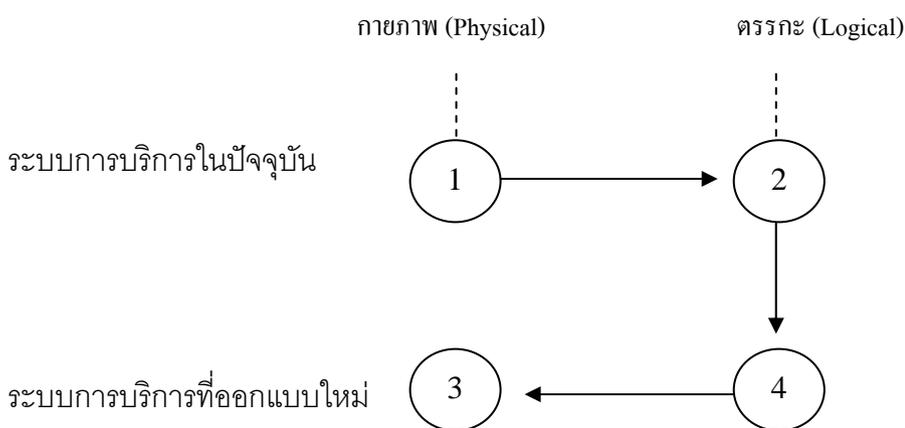
- เนื่องจากบางครั้งการประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการทุกคนได้และการสื่อสารยังเป็นการสื่อสารทางเดียวกล่าวคือเป็นการสื่อสารจากหน่วยงานไปสู่ภายนอก ทำให้หน่วยงานไม่สามารถรับรู้ถึงข้อคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการได้ว่า มีความพึงพอใจหรือต้องการให้ปรับปรุงในด้านใดเพิ่มเติม ดังนั้นจึงจัดให้มีการวางแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยลดปัญหาและช่องว่างเหล่านี้ โดยจะพิจารณาจากองค์ประกอบของกลยุทธ์ทางการประชาสัมพันธ์คือ

- การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation)
- การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives)
- ข้อมูล (Facts)
- เป้าหมาย (Goals)
- ใจความสำคัญ (Key message)
- กลยุทธ์ (Strategies)
- กลวิธี (Tactics)
- ตารางการปฏิบัติงาน (Calendar - time tables)

- การประเมินผล (Evaluation) เนื่องจากการประเมินผลเป็นวิธีการเพื่อหาคำตอบว่าการวางแผนกลยุทธ์ได้ผลตามที่ต้องการหรือไม่ จึงควรมีการวัดด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบคำถามว่าวัตถุประสงค์ที่วางไว้บรรลุเป้าหมายหรือไม่ เช่น กิจกรรมหรือแผนงานที่ทำไปเพียงพอหรือไม่, ผู้รับสารเข้าใจในใจความสำคัญที่สื่อออกไปหรือไม่, มีกลยุทธ์อื่นที่ได้ผลกว่านี้หรือไม่ เป็นต้น

5.6 การนำเสนอการจัดการมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จากความต้องการของลูกค้าและผลลัพธ์ที่ได้จากเมตริกซ์ที่สอง นำมาออกแบบโครงสร้างของระบบบริการในหน่วยงานต้นแบบ เพื่อให้เกิดคุณลักษณะตามที่ใช้บริการต้องการ โดยนำเทคนิคการวิเคราะห์และออกแบบระบบโครงสร้าง (Structure Approach) เข้ามาช่วยในการออกแบบ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้ จากจุดที่ 1 คือการระบุลักษณะโครงสร้างของระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนำมาพิจารณาถึงภาพรวมของระบบในจุดที่ 2 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อให้ได้แบบเชิงตรรกะ ใหม่ในจุดที่ 3 ซึ่งในจุดนี้จะได้ระบบที่มีความสมบูรณ์และตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ จากนั้นจึงนำเอาข้อมูลความต้องการนี้มาทำการออกแบบ เพื่อวิเคราะห์หาความสามารถของระบบใหม่ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบได้คือในจุดที่ 4 และจากความสามารถของระบบใหม่นี้เองจะถูกนำมาออกแบบระบบบริการในหน่วยงานต้นแบบต่อไป ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบก็คือโครงสร้างของระบบ



ภาพที่ 5.2

แบบโครงสร้างในการวิเคราะห์และออกแบบ

จากนี้ไปจะนำเสนอรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน จากการออกแบบโครงสร้างระบบใหม่ ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานนี้เป็นเอกสารที่ใช้ระบุขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการดำเนินการต่างๆของหน่วยงานต้นแบบ

รูปแบบการนำเสนอ

งาน การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์
 การจัดสรรบุคลากร
 การจัดสรรงบประมาณในการจัดการซื้อวัสดุอุปกรณ์
 การวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน
 การประชาสัมพันธ์

สังกัดหน่วยงาน หน่วยงานผู้ป่วยนอก

วิสัยทัศน์หน่วยงาน บริหารงานตามมาตรฐานสากล สร้างเสริม ประสานและพัฒนาบุคลากร

วัตถุประสงค์หน่วยงานผู้ป่วยนอก

1. มีระบบการบริหารงานในฝ่ายที่ชัดเจนโปร่งใส
2. ทุกหน่วยงานในฝ่ายมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นระบบ ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สามารถนำมาใช้งานได้ทันทีและตรวจสอบได้
3. มีเครือข่ายร่วมมือ กลไกเชื่อมโยงที่สอดคล้องประสานทั้งภายในและภายนอก
4. ผู้บริหารและบุคลากรมีความสามารถพื้นฐานในการปฏิบัติงานของตนและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ภายในหน่วยงาน
5. มีการจัดสรรบุคลากร งบประมาณ นวัตกรรม เทคโนโลยี สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ที่ดีต่อการพัฒนาทุกฝ่ายภายในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์งาน การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์

1. มีการทำงานที่เป็นระบบชัดเจนและบรรลุผลตามเป้าหมาย
2. สามารถติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกอย่างรวดเร็ว
3. มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี สามารถกู้ระบบจากอุบัติเหตุได้

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Job Standard)	
งาน : การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์		
ฝ่าย : ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	หน่วยงาน : ผู้ป่วยนอก	
ผู้ดำเนินการ : บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	ผู้ตรวจสอบและวัดผล : หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	
งานตามหน้าที่หลัก	รายละเอียด	
1.การจัดการระบบ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดการระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และระบบเครือข่ายให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ทุกระบบที่ใช้ต้องมีการบันทึกข้อมูลฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมด 3. จัดทำแผนผังระบบเครือข่าย 4. กำหนดนโยบายในการจัดการการเปลี่ยนแปลงต่างๆเนื่องจากระบบเครือข่ายมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 5. ควรจัดมาตรฐานการใช้อุปกรณ์ในการใช้งานให้เป็นแบบเดียวกันเพื่อง่ายต่อการแนะนำการใช้งานและการบำรุงรักษา 6. ควรจัดเวลาปรับปรุงเครือข่ายนอกเวลาทำการปกติ 7. ควรพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้และประสบการณ์มากขึ้น 8. ควรจัดทำมาตรฐานการซ่อมบำรุง 	
2. การจัดการความมั่นคงปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดแผนและนโยบายความปลอดภัยโดยอาจจะยึดแนวทางของ ISO17799 หรือ BS7799 2. กำหนดผู้รับผิดชอบ 3. จัดทำแผนและมาตรฐานการซ่อมบำรุง 4. การลงทุนในด้านการจัดการความปลอดภัย เช่น ระบบตรวจสอบการบุกรุก ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ต่างๆในด้านความปลอดภัย 5. จัดตั้งระบบสำรองเพื่อรองรับอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น 	
3. การออกแบบระบบคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำระบบการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งาน 2. จัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูล 3. จัดสร้างระบบการสื่อสารสัมพันธ์กับสื่อสัมพันธ์ทุกแขนง 4. จัดทำมาตรฐานการตรวจสอบและวางงบประมาณค่าใช้จ่าย 	
4. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำมาตรฐานระบบปฏิบัติการและเครื่องคอมพิวเตอร์ 2. จัดทำมาตรฐานและบันทึกจำนวนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อช่วยในการตรวจสอบและซ่อมบำรุง 	

	3. จัดทำการตรวจสอบจำนวนผู้ใช้งานจริงเพื่อช่วยในการวางแผนการจัดซื้ออุปกรณ์ในครั้งต่อไป
--	---------------------------------------------------------------------------------------

วัตถุประสงค์งาน การจัดสรรบุคลากร

1. เพื่อจัดจำนวนบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน
2. เพื่อเสริมสร้างคุณภาพ ความก้าวหน้าของบุคลากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Job Standard)
งาน : การจัดสรรบุคลากร	
ฝ่าย : ทุกฝ่าย	หน่วยงาน : ผู้ป่วยนอก
ผู้ดำเนินการ : หัวหน้างานทุกฝ่าย ในงานผู้ป่วยนอก	ผู้ตรวจสอบและวัดผล : หัวหน้างานและผู้บริหารงานระดับกลาง
งานตามหน้าที่หลัก	รายละเอียด
1. การจัดการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิเคราะห์ปัญหาที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน 2. พิจารณาว่า ณ จุดใดของหน่วยงานที่สมควรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมทั้งสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากบุคลากรของหน่วยงาน 3. ดำเนินการเสนอเรื่องต่อผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ 4. ประเมินความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมและจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง 5. ดำเนินการฝึกอบรมตามโครงการที่ได้วางแผนไว้ข้างต้น 6. ประเมินผล
2. การคัดเลือกบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบและบันทึกข้อมูลส่วนตัว ประวัติการศึกษาของบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการคัดเลือกบุคลากรให้ตำแหน่งงาน 2. จัดทำมาตรฐานโดยกำหนดรายละเอียดงานและระบุลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งงาน 3. จัดทำตารางและจัดทำข้อมูลของบุคลากรกับตำแหน่งงานที่มีเพื่อ

	<p>ตรวจสอบหาความเหมาะสมและตำแหน่งงานที่ว่าง</p> <p>4. คัดเลือกบุคลากรเบื้องต้นจากการสอบข้อเขียนและการสอบสัมภาษณ์โดยหัวหน้างานทั้งนี้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกันทั้งผู้สมัครภายในและภายนอกหน่วยงาน</p> <p>5. พิจารณาคัดเลือกและเสนอข้อมูลต่อหัวหน้างานและฝ่ายบุคคล</p> <p>6. กำหนดระยะทดลองงาน 120 วัน</p> <p>7. ประเมินผลการทดลองงาน</p>
3. การจัดกิจกรรมบริการสนับสนุนบุคลากร	<p>1. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริงของบุคลากร</p> <p>2. ตรวจสอบความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อให้การจัดกิจกรรมสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด</p> <p>3. วางแผนกิจกรรมบริการและประมาณการค่าใช้จ่าย</p> <p>4. กำหนดผลที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>5. เสนอแผนต่อหัวหน้างาน</p> <p>6. ประเมินผล</p>
3. อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง	<p>1. ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อช่วยในบันทึกและประมวลผลข้อมูล</p>

วัตถุประสงค์งาน การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์

1. เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณมีความสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของบุคลากร
2. เพื่อสร้างความสอดคล้องและอำนวยความสะดวกกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ
3. เพื่อควบคุมงบประมาณและค่าใช้จ่าย

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Job Standard)
งาน : การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	
ฝ่าย : ทุกฝ่าย	หน่วยงาน : ผู้ป่วยนอก
ผู้ดำเนินการ : หัวหน้างานทุกฝ่าย ในงานผู้ป่วยนอก	ผู้ตรวจสอบและวัดผล : หัวหน้างานและผู้บริหารงานระดับกลาง
งานตามหน้าที่หลัก	รายละเอียด
1.การบันทึกข้อมูลการใช้วัสดุอุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำมาตรฐานการเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์ 2. กำหนดรหัสของแต่ละฝ่ายในหน่วยงานผู้ป่วยนอกที่ใช้ในการเบิก-จ่ายวัสดุเพื่อเป็นการง่ายต่อการตรวจสอบข้อมูล 3. แยกประเภทวัสดุอุปกรณ์หากอุปกรณ์ชนิดใดมีราคาสูงควรถ้าให้มีอำนาจในการอนุมัติลงนามเพื่อพิจารณาอนุมัติการเบิกใช้ด้วยเสมอ 4. ประเมินความจำเป็นก่อนการจ่ายวัสดุอุปกรณ์ 5. บันทึกข้อมูลทุกครั้งเมื่อมีการเบิก – จ่าย โดยแยกประเภทของข้อมูลให้มีความชัดเจนเพื่อง่ายต่อการค้นหาและตรวจสอบข้อมูล 6. จ่ายวัสดุ 7. ทำการประเมินผลโดยอาจสรุปยอดจำนวนเบิกใช้วัสดุของแต่ละแผนก หรือจำนวนของการใช้ที่ลดลงในแต่ละเดือน
2. การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดมาตรฐานหรือฐานข้อมูลวัสดุอุปกรณ์และปริมาณการใช้เพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ใช้มีอำนาจในการตัดสินใจ 2. นำเสนอข้อมูลต่อหัวหน้างานและฝ่าย โดยข้อมูลที่นำเสนอจะพิจารณาถึงจำนวนและค่าใช้จ่ายของวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการเบิกซื้อเป็นสิ่งสำคัญ 3. วิเคราะห์งบประมาณจากจำนวนการใช้จากเดือนหรือไตรมาสก่อนหน้าและปัจจุบันในแต่ละฝ่ายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดงบประมาณ 4. ประเมินผลงบประมาณจากความจำเป็นในการใช้งานจริงและจากการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพ 5. พิจารณาอนุมัติ 6. ยื่นเรื่องกับฝ่ายจัดซื้อเพื่อขอสั่งซื้อ 7. รอรับของ
3. อุปกรณ์หรือเครื่องมือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อช่วยในบันทึกและประมวลผลข้อมูล

วัตถุประสงค์งาน การวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน

1. เพื่อตรวจติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานใน 7 จุดบริการว่าปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่
2. เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานใน 7 จุดบริการว่าปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่
3. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานใน 7 จุดบริการ

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Job Standard)
งาน : การวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	
ฝ่าย :	หน่วยงาน : ผู้ป่วยนอก
ผู้ดำเนินการ : หัวหน้าฝ่าย สารสนเทศ	ผู้ตรวจสอบและวัดผล : หัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป
งานตามหน้าที่หลัก	รายละเอียด
1.การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดผู้ดูแลและความรับผิดชอบ 2. รวบรวมและคัดแยกข้อมูลที่ต้องการทำการวิเคราะห์ 3. ทำการวิเคราะห์ โดยคณะทำงานที่มีความชำนาญงานทั้งเชิงสถิติและเชิงบริหารงานทั้งระบบ 4. บันทึกและรวบรวมผลการวิเคราะห์ 5. นำเสนอต่อหัวหน้างานเพื่อสรุปผลการวิเคราะห์ 6. นำเสนอหัวข้อปรับปรุงโดยแบ่งพิจารณาเป็นการแก้ไขระบบการบริหารงานที่ด้อยคุณภาพและการป้องกันระบบบริหารงานให้คงไว้ซึ่งคุณภาพ 7. วางแผนและกำหนดวิธีการรวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง 8. บันทึกผลการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน และผลที่ได้จากการปฏิบัติการแก้ไขระบบการบริหารงานที่ด้อยคุณภาพ 9. ทบทวนผลและตรวจสอบข้อมูลที่ได้อีกครั้งก่อนส่งผลให้ฝ่ายบริหารระดับสูงรับทราบความก้าวหน้า 10. ปฏิบัติตามแผน

<p>2. การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามภายใน 2. เตรียมเอกสารที่ใช้การตรวจทั้งเอกสารที่เป็นข้อมูลการตรวจและเอกสารบันทึกผลการตรวจ 3. แจงรายการการตรวจสอบติดตามภายในให้หน่วยงานทราบและรอรับการตรวจ 4. กำหนดวิธีการตรวจสอบ เช่น การสุ่มตรวจ, ตรวจสอบหัวข้อที่มีการบ่งชี้ 4. เข้าตรวจติดตามภายในตามรายการที่วางไว้ 5. บันทึกผลการตรวจลงในเอกสารให้ชัดเจน ตรงกับความเป็นจริง 6. รายงานผลการตรวจให้ฝ่ายบริหารสูงสุดรับทราบ เพื่อนำสู่กระบวนการทบทวนระบบบริหารภายในองค์กรต่อไป
<p>3. อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตาม ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ตรวจจากหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ว่าผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ตามเป้าหมายก็ตรวจกระบวนการดำเนินงานเพื่อศึกษาถึงแต่ละขั้นตอนว่าจุดใดเป็นปัญหาและเมื่อพบจุดที่เป็นสาเหตุแล้วก็ให้หน่วยงานนั้นนำกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาใช้ทันที 1.2 ตรวจจากข้อกำหนดในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 1.3 ตรวจจากระบบเอกสารที่บันทึกวิธีการปฏิบัติงาน ผลงานและการแก้ไขปรับปรุงงาน โดยพิจารณาถึงวิธีการปฏิบัติงานและผลงานตรงกับเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล 2.2 เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผน วิเคราะห์ ป้องกันปัญหาและสามารถช่วยกำหนดมาตรการดำเนินการที่ชัดเจน 2.3 SWOT Analysis 2.4 วิธีทางสถิติทั่วไป 2.5 โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์งาน การประชาสัมพันธ์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกคนเข้าใจและรับทราบในการประชาสัมพันธ์นั้นๆ
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักและยอมรับในบริการนั้นๆ

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Job Standard)
งาน : การประชาสัมพันธ์	
ฝ่าย : สารสนเทศ	หน่วยงาน : ผู้ป่วยนอก
ผู้ดำเนินการ : บุคลากรในฝ่าย สารสนเทศ	ผู้ตรวจสอบและวัดผล : หัวหน้างานฝ่ายสารสนเทศ
งานตามหน้าที่หลัก	รายละเอียด
1.การออกแบบการ ประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาถึงหัวข้อที่ต้องการประชาสัมพันธ์ 2.กำหนดผู้ดูแลและรับผิดชอบ 3.ออกแบบ ดูแลรักษา จัดการและเพิ่มเติมข่าวสารให้ทันเหตุการณ์ 4. ควบคุมและบริหารงานศิลป์ให้อยู่ในภาพลักษณ์ที่องค์กรสร้างขึ้น 5. นำเสนอต่อหัวหน้างานทั้งในฝ่ายของตนเองและฝ่ายที่ร้องขอให้มีการประชาสัมพันธ์ 6. พิจารณานุมัติ 7. นำเสนอต่อสื่อต่างๆ ทั้งในเวปไซต์, สิ่งพิมพ์ 8. ประเมินผลจากแบบสอบถาม
2. การวางแผนในการ ประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบัน 2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ 3. สืบค้นข้อมูล 4. ออกแบบการประชาสัมพันธ์ 5. เตรียมช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เวปไซต์, สิ่งพิมพ์, ป้ายติดบอร์ด 6. วิเคราะห์และกำหนดระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ 7. วิเคราะห์และกำหนดงบประมาณ 8. พิจารณานุมัติ 9. ประเมินผลจากแบบสอบถาม
3. อุปกรณ์หรือเครื่องมือ	1. ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อช่วยในการออกแบบและบันทึกข้อมูล

5.7 การประเมินผล

เนื่องจากขอบเขตของงานวิจัยนี้ไม่รวมถึงการดำเนินการใช้จริง ดังนั้นในการประเมินผลรูปแบบโครงสร้าง และความสามารถของระบบของหน่วยงานต้นแบบจึงใช้วิธีการตอบแบบสอบถามการประเมินผลภายใน เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบในหน่วยงานต้นแบบแบบสอบถามจะแบ่งพิจารณาเป็น 2 แบบคือ พิจารณาเปรียบเทียบความสามารถของระบบใหม่กับระบบเดิมและพิจารณาการออกแบบโครงสร้างของระบบในหน่วยงานผู้ป้อนอก ในที่นี้จะแสดงแบบสอบถามในภาคผนวก ก. จากนั้นทำการสรุปคะแนนการประเมินโดยใช้ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต (Geometric Means) เช่นเดียวกับการสรุปคะแนนความสำคัญต่างๆต่อผู้ใช้ระบบ

5.7.1 การประเมินความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่

เพื่อพิจารณาให้เห็นว่าความสามารถของระบบใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเก่าแล้วระบบใหม่น่าจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากน้อยเพียงใด ดังแสดงในตารางที่ 5.4 โดยกำหนดผู้ทำการประเมินได้แก่ ผู้มาใช้บริการจำนวน 95 คน (จากสูตรการคำนวณของ M.Rea and A.Parker, 1997:131 ดังแสดงในหัวข้อ 3.2.3) ในส่วนนี้จะแบ่งระดับคะแนนเปรียบเทียบออกเป็น 7 ระดับและไม่ขอแสดงความเห็นอีก 1 ระดับ คือ

คะแนนระดับ 7 หมายถึง ระบบใหม่น่าจะตอบสนองต่อความต้องการได้ดีกว่าระบบเดิมมาก

คะแนนระดับ 6 หมายถึง ระบบใหม่น่าจะตอบสนองต่อความต้องการได้ดีกว่าระบบเดิม

คะแนนระดับ 5 หมายถึง ระบบใหม่น่าจะตอบสนองต่อความต้องการได้ดีกว่าระบบเดิมเล็กน้อย

คะแนนระดับ 4 หมายถึง ระบบใหม่ไม่แตกต่างจากระบบเดิม

คะแนนระดับ 3 หมายถึง ระบบเดิมดีกว่าระบบที่ออกแบบใหม่เล็กน้อย

คะแนนระดับ 2 หมายถึง ระบบเดิมดีกว่าระบบที่ออกแบบใหม่

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ระบบเดิมดีกว่าระบบที่ออกแบบใหม่มาก

N/A หมายถึง ไม่ขอแสดงความเห็น

ตารางที่ 5.1

สรุปการเปรียบเทียบระหว่างความสามารถของระบบหน่วยงานผู้ปวยนอกเดิมและระบบใหม่

ชื่อระบบ	ความสามารถในระบบปัจจุบัน	ความสามารถของระบบที่ออกแบบใหม่
1.การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> - จากการแบ่งการใช้งานระบบปฏิบัติการทั้งหมดตามสัดส่วนงานแต่ละฝ่าย ทำให้ข้อมูลไม่เชื่อมโยงถึงกัน - เสียเวลาในการสืบค้นข้อมูลและเกิดความล่าช้าในการทำงาน - เนื่องจากงานในแต่ละฝ่ายมีการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นจึงมีการป้อนข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน - การยืมรหัสผ่านทำให้เกิดความล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน - ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ร่วมกันได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำฐานข้อมูลที่สามารถใช้ร่วมกันทั้งหน่วยงานโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลของทุกระบบในหน่วยงานเข้าด้วยกัน เช่นงานทะเบียน การบันทึกการรักษา การจ่ายยาและการเงินเข้าด้วยกัน - กำหนดหน้าที่การทำงานของแต่ละส่วนที่ชัดเจนเพื่อป้องกันการงานที่ซ้ำซ้อน - ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลตามความต้องการได้ตามความสามารถในการใช้งานของตนเอง ลดปัญหาความล่าช้าในการทำงานและสืบค้นข้อมูล - ระบบมีความปลอดภัยมากขึ้นเนื่องจากทุกคนที่มีสิทธิ์ใช้งานมีรหัสผ่านทำให้ไม่ต้องยืมรหัสเพื่อการเข้าถึงข้อมูล - มีการจัดการระบบที่เป็นหมวดหมู่ซึ่งง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลของการวิเคราะห์ไปใช้
2.การจัดสรรบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรมีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากถูกออกแบบโดยผู้บริหารระดับกลาง - ไม่มีการวางแผนการฝึกอบรมที่ชัดเจนและต่อเนื่อง - ไม่มีกิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากรเพื่อช่วยพัฒนาตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้หัวหน้างานมีหน้าที่ในการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรเพื่อให้ตรงกับการทำงานจริงมากที่สุด - จัดทำแผนการฝึกอบรมที่ชัดเจนโดยกำหนดวิธีการฝึกอบรมเป็นขั้นตอน - จัดทำกิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร เช่น QCC
3.การจัดสรรงบประมาณใน	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดซื้อสินค้าไม่ได้คำนึงถึงปริมาณการใช้จริงทำให้เกิด 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำมาตรฐานบันทึกการใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการคาดคะเนความต้องการใช้

<p>การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์</p>	<p>ปัญหาของขาดและเกิน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ไม่มีการจัดบันทึกปริมาณการใช้จริง ทำให้ยากต่อการพยากรณ์การใช้ล่วงหน้า -ไม่มีการคำนวณปริมาณการสั่งซื้อที่ชัดเจนและแน่นอน ทำให้การสั่งซื้อจากการประมาณการ -ไม่มีจุดการสั่งซื้อที่พอดีและการวางแผนความต้องการวัสดุ 	<p>ล่วงหน้า</p> <ul style="list-style-type: none"> -กำหนดมาตรฐานการคำนวณในการสั่งซื้อวัสดุและอุปกรณ์ -กำหนดจุดการสั่งซื้อที่พอดีและทำมาตรฐานการวางแผนความต้องการวัสดุเพื่อป้องกันการซื้อของขาดหรือเกินความจำเป็น
<p>4.การวิเคราะห์ และตรวจ ติดตามคุณภาพ งาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน -ไม่มีรูปแบบการบันทึกผลที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> -กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน -กำหนดรูปแบบการบันทึกผลที่ชัดเจน -กำหนดเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์และติดตามข้อมูล
<p>5.การ ประชาสัมพันธ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ไม่มีการกำหนดหน้าที่การทำงานของฝ่ายออกแบบที่ชัดเจน -ไม่มีการวางแผนประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดความล่าช้าของข้อมูล บางครั้งการประชาสัมพันธ์ไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการทุกคนได้ -ผู้ใช้บริการไม่สามารถเลือกที่จะรับเฉพาะข่าวที่สำคัญต่อตนเองได้ -ระบบการบริการเป็นการสื่อสารทางเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> -กำหนดบทบาทและหน้าที่การทำงานของฝ่ายออกแบบให้มีความชัดเจนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการออกแบบการประชาสัมพันธ์ -จัดทำกรวางแผนประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งเป็น 3 หมวดหมู่ คือ การประชาสัมพันธ์องค์กร การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์รณรงค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะเข้าถึงข้อมูลและเลือกรับเฉพาะข่าวที่สำคัญต่อตนเองได้ -เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆให้มากที่สุด ได้แก่ แผ่นพับ เอกสารแนะนำ เว็บไซต์และการปิดประกาศ -เปลี่ยนระบบประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารสองทาง กล่าวคือ ใช้การเผยแพร่ข่าวสารจากหน่วยงานไปสู่ภายนอกและเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นสะท้อนกลับมา โดยผ่านแบบสอบถาม โทรศัพท์ แฟกซ์และผ่านทางเว็บไซต์

จากนั้นทำการประเมินผลระดับคะแนนเปรียบเทียบโดยใช้ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ดังแสดงในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2

สรุปคะแนนประเมินผลความสามารถของระบบเดิมเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับระบบใหม่

ชื่อระบบ	ระดับคะแนนเปรียบเทียบ
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	6.04
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	5.75
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	6.06
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	6.10
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	6.12
ระดับคะแนนเฉลี่ย	6.02

จากผลการสรุปคะแนนในตารางที่ 5.2 เปรียบเทียบระหว่างระบบเดิมและระบบใหม่สามารถเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ 1) ระบบการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนน 6.12 คะแนน 2) ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน ได้รับคะแนน 6.10 คะแนน 3) ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ได้รับคะแนน 6.06 คะแนน 4) ระบบการออกแบบและประมวลผลคอมพิวเตอร์ ได้รับคะแนน 6.04 คะแนน 5) ระบบการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนน 5.75 คะแนน และระดับคะแนนเฉลี่ยคือ 6.02 ซึ่งสามารถชี้ได้ว่าระบบใหม่น่าจะตอบสนองต่อความต้องการได้ดีกว่าระบบเดิม

ผลจากการประเมินจะพบว่าระบบที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ระบบการประชาสัมพันธ์ ในขณะที่ระบบการจัดสรรบุคลากรมีระดับคะแนนต่ำที่สุด จากเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามและจากการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้คือ เนื่องจากหน่วยงานต้นแบบเป็นโรงพยาบาลในสังกัดของรัฐบาล ดังนั้นจึงมีกฎเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับในการรับสมัครบุคลากรใหม่ตามเงื่อนไขที่ทางรัฐบาลกำหนด รวมไปถึงนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงที่ต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทำให้การดำเนินการหรือกระทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดสรรบุคลากรทำได้ค่อนข้างยาก เช่น การขอรับสมัครบุคลากรใหม่ ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาและดำเนินการด้านเอกสารตามที่รัฐบาลกำหนด อีกหลายกระบวนการก่อนที่จะสามารถรับสมัครพนักงานใหม่ได้ ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าและอาจไม่ทันต่อความต้องการในขณะนั้น หรือการจัดการอบรมก็เช่นกัน ด้วยเหตุผลทางด้านเวลาและค่าใช้จ่ายทำ

ให้ไม่สามารถจัดการอบรมได้ตามแผนที่กำหนด เนื่องจากทางโรงพยาบาลมีงบประมาณที่จำกัด และไม่สามารถหารายได้อื่นได้นอกจากการรักษา รวมไปถึงการกำหนดค่ารักษาก็ขึ้นอยู่กับทางรัฐบาลกำหนดทำให้งบประมาณในส่วนนี้จึงมีจำกัดค่อนข้างมาก อีกทั้งเวลาและจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของคนไข้ส่งผลให้ในการจัดอบรมแต่ละครั้งเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากเวลาและจำนวนบุคลากรต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนไข้เป็นหลัก จึงไม่สามารถตอบสนองต่อโปรแกรมการฝึกอบรมต่างๆได้โดยพร้อมเพรียงกัน ด้วยเหตุผลเหล่านี้ อาจทำให้การเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขระบบเป็นไปได้ค่อนข้างยาก จึงทำให้คะแนนในส่วนนี้น้อยตามลงไปด้วย และเมื่อพิจารณาในทางกลับกันระบบประชาสัมพันธ์เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบของโรงพยาบาลน้อยที่สุดทำให้ระบบที่ออกแบบใหม่ไม่ขัดกับนโยบายของทางโรงพยาบาล จึงมีความเป็นไปได้สูงที่จะนำระบบมาใช้งานได้จริงทำให้คะแนนในส่วนนี้สูงตามด้วย

5.7.2 การประเมินผลรูปแบบกระบวนการที่ออกแบบใหม่

ในส่วนนี้จะพิจารณาถึงการประเมินรูปแบบกระบวนการที่ออกแบบขึ้นมาใหม่ โดยแยกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนโดยใช้แบบสอบถามเดียวกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเพื่อพิจารณาว่า ระบบที่ออกแบบนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามคือ 95 คน และจากบุคลากรในหน่วยงานของผู้ป่วยนอกและในโรงพยาบาลเอง เพื่อพิจารณาถึงศักยภาพของระบบที่ออกแบบใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 54 คนจากจำนวนบุคลากร 120 คน โดยแบ่งเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติงานจำนวน 36 คน บุคลากรระดับหัวหน้างาน 15 คน และบุคลากรระดับผู้บริหาร 3 คน มีการแบ่งระดับการเปรียบเทียบ ดังนี้

คะแนนระดับ 9 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้มากที่สุด

คะแนนระดับ 8 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ระหว่างมากถึงมากที่สุด

คะแนนระดับ 7 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้มาก

คะแนนระดับ 6 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ระหว่างปานกลางถึงมาก

คะแนนระดับ 5 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ปานกลาง

คะแนนระดับ 4 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง

คะแนนระดับ 3 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ค่อนข้างน้อย

คะแนนระดับ 2 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงไม่มีผลเลย

คะแนนระดับ 1 หมายถึง กระบวนการที่ออกแบบใหม่ไม่ส่งผลให้เกิดความสามารถของระบบที่ผู้ใช้ต้องการได้เลย

ตารางที่ 5.3

สรุปคะแนนประเมินผลการออกแบบกระบวนการในระบบงานบริการในหน่วยงานต้นแบบ

ชื่อระบบ	ชื่อกระบวนการ	ระดับคะแนน จาก ผู้ใช้บริการ	ระดับคะแนน จากบุคลากร
1.ระบบการออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	การออกแบบและการประมวลผลคอมพิวเตอร์	6.62	6.90
2.ระบบการจัดสรรบุคลากร	การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานตามตำแหน่งงาน	6.52	6.78
	การจัดการฝึกอบรม	6.51	6.31
	กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร	6.81	6.73
3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์	8.53	7.52
4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน	การตรวจติดตามคุณภาพการทำงาน	7.09	6.97
	การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน	8.59	8.56
5.ระบบการประชาสัมพันธ์	การออกแบบการประชาสัมพันธ์	7.51	6.99
	การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์	7.50	8.59
ระดับคะแนนเฉลี่ย		7.30	7.27

จากผลการสรุปการประเมินพบว่า ผลคะแนนความคิดเห็นของทุกกระบวนการอยู่ในช่วง 6 ถึง 9 และค่าเฉลี่ยโดยรวมของการประเมินผลจากผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการอยู่ที่ 7.30

และ 7.27 ตามลำดับนั้นแสดงให้เห็นว่า โดยรวมแล้วผู้ประเมินผลมีความเห็นร่วมกันว่า กระบวนการที่ออกแบบขึ้นมาใหม่น่าจะก่อให้เกิดการบริการที่มีความสะดวก และมีความคล่องตัว มากขึ้นกว่าปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

จากการประเมินผลโครงสร้างและกระบวนการที่ออกแบบขึ้นมาใหม่ สามารถสรุป ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ประเมินได้ว่า โครงสร้างและกระบวนการของระบบที่ออกแบบขึ้นมา ใหม่สามารถผลักดันให้เกิดการดำเนินการทำงานที่ต่อเนื่องและคล่องตัวมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการ บริการที่มีความสะดวกต่อผู้ใช้ระบบทุกฝ่าย อีกทั้งยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่มีต่อระบบ การบริการของหน่วยงานต้นแบบได้

5.8 สรุปท้ายบท

จากการศึกษาเทคนิค QFD พบว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการนำเทคนิค QFD มาประยุกต์ใช้ ร่วมกับกรณีศึกษา คือความสามารถของการบริการในหน่วยงานต้นแบบ โครงสร้างและ กระบวนการทำงานในการบริการของหน่วยงานต้นแบบที่ผู้ใช้บริการ และผู้ใช้ระบบเกิดความพึง พอใจ ในการออกแบบระบบการบริการในหน่วยงานต้นแบบ เริ่มต้นจะต้องคำนึงถึงก่อนว่า คุณลักษณะใดที่ผู้ใช้บริการต้องการ แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาความสามารถของระบบที่จะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ในการออกแบบนี้ได้นำเทคนิคการวิเคราะห์ และออกแบบระบบแบบเชิงโครงสร้าง (Structure Approach) เข้ามาช่วยในการออกแบบด้วย เทคนิคนี้จะช่วยในการวิเคราะห์คุณลักษณะทางกายภาพของระบบปัจจุบัน ร่วมกับข้อมูลทาง คุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการต้องการ เพื่อนำมาออกแบบหาความสามารถของระบบใหม่ที่จะ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบได้ ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบได้แก่ ระบบทั้งหมด 5 ระบบที่ส่งผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ 1.ระบบการออกแบบและการ ประมวลผลคอมพิวเตอร์, 2.ระบบการจัดสรรบุคลากร, 3.ระบบการจัดสรรงบประมาณในการ จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์, 4.ระบบการวิเคราะห์และตรวจติดตามคุณภาพงาน, 5.ระบบการ ประชาสัมพันธ์ และประกอบด้วยระบบย่อย 9 ระบบ คือ การออกแบบและการประมวลผล คอมพิวเตอร์, การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานตามตำแหน่งงาน, การจัดการฝึกอบรม, กิจกรรมการบริการสนับสนุนบุคลากร, การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์, การตรวจ

ติดตามคุณภาพการทำงาน, การวิเคราะห์คุณภาพการทำงาน, การออกแบบการประชาสัมพันธ์, การวางแผนกำหนดการโดยการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ในการประเมินผลรูปแบบโครงสร้าง และกระบวนการของระบบงานบริการในหน่วยงานต้นแบบที่ออกแบบขึ้นมาใหม่ใช้วิธีตอบแบบสอบถามโดยผู้ให้บริการ และผู้ใช้งานในระบบเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ในส่วนที่ 1 เป็นการประเมินผลโครงสร้างเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบระบบที่ออกแบบขึ้นมาใหม่กับระบบที่เป็นอยู่เดิมว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร โดยแบ่งระดับการเปรียบเทียบออกเป็น 7 ระดับ ซึ่งระดับคะแนนยิ่งสูงยิ่งแสดงให้เห็นว่าระบบที่ทำการออกแบบใหม่นั้นน่าจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้ให้บริการมากขึ้นเท่านั้น และในส่วนที่ 2 เป็นการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ออกแบบขึ้นมาใหม่ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ให้บริการ โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 9 ระดับและเช่นเดียวกันคือ ถ้าระดับคะแนนสูงยิ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการที่ออกแบบขึ้นมาใหม่นั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ให้บริการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งในส่วนนี้จะร่วมพิจารณาจากผู้ให้บริการและผู้ใช้งานระบบเพื่อพิจารณาให้เห็นว่าระบบ และกระบวนการที่ออกแบบขึ้นมาใหม่ส่งผลอย่างไรกับผู้ให้บริการและผู้ใช้งานระบบ

ผลจากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ว่า โดยรวมแล้วระบบที่ทำการออกแบบขึ้นมาใหม่นั้นน่าจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ให้บริการและผู้ใช้งานระบบได้ รวมไปถึงระบบใหม่นั้นน่าจะก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาและการทำงานที่ซ้ำซ้อนของฝ่ายต่างๆที่ทำงานซ้ำๆกัน และช่วยป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดจากการทำงานของมนุษย์ได้ ส่งผลให้การบริการมีความสะดวก รัดกุม และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นการช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ให้บริการได้