

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

6.1 บทสรุปงานวิจัย

การนำเทคนิค QFD มาปรับประยุกต์ใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการในหน่วยงานต้นแบบ โดยทำการศึกษาปัจจัยสำคัญต่างๆที่มีผลต่อผู้มาใช้บริการพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการก็คือ สถานที่บริการ, ผู้ให้บริการ, การประชาสัมพันธ์, ขบวนการการบริการ ซึ่งสามารถเห็นได้จากข้อเรียกร้องต่างๆจากผู้ใช้บริการ จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยเหล่านี้มาออกแบบการบริการเพื่อสร้างเป็นมาตรฐานหรือแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยเริ่มต้นงานวิจัยมาจากการค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการบริการของหน่วยงานผู้ปวยนอกที่สามารถทำให้ระบบเกิดความพึงพอใจและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์และจากการเก็บปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละจุดบริการ จากนั้นจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมระดับความสำคัญของความต้องการและการเปรียบเทียบระบบงานผู้ปวยนอกกับหน่วยงานคู่แข่ง ผลสรุปความต้องการของข้อมูลถูกนำมาใช้เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการออกแบบของกระบวนการออกแบบระบบการบริการด้วยเทคนิค QFD แบบ 4 เฟส เริ่มต้นจากนำความต้องการของผู้ใช้บริการมาแปลงเป็นข้อกำหนดทางเทคนิคที่สามารถตอบสนองความต้องการด้วยเป้าหมายที่วัดค่าได้ จากนั้นหาลำดับความสำคัญของแต่ละข้อกำหนดทางเทคนิคเพื่อบ่งชี้ระดับความสำคัญในการดำเนินการออกแบบระบบการบริการ ต่อมาจึงนำข้อกำหนดทางเทคนิคมาแปลงเป็นข้อกำหนดของส่วนประกอบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดทางเทคนิคพร้อมทั้งกำหนดค่าเป้าหมายที่วัดค่าได้ และจัดลำดับความสำคัญของข้อกำหนดของส่วนประกอบ ในการจัดกลุ่มของปัญหาในเฟสที่ 1-3 ได้ใช้เทคนิคแผนภาพกลุ่มเชื่อมโยง (Affinity diagram) เข้ามาช่วยในการจัดกลุ่มของข้อมูล และในการเลือกหัวข้อที่จะนำไปใช้ในเฟสถัดไปนั้นพิจารณาจากลำดับความสำคัญโดยใช้แผนภูมิพาเรโตมาเป็นเครื่องมือ จากนั้นจึงนำข้อกำหนดของส่วนประกอบมาแปลงเป็นวิธีการควบคุมกระบวนการของระบบการบริการที่นำมาใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของข้อกำหนดของส่วนประกอบของระบบการบริการ และเพื่อให้เกิดรูปแบบของระบบการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ การออกแบบโครงสร้างจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์และออกแบบระบบแบบโครงสร้าง (Structure

Approach) เพื่อให้ได้โครงสร้างของระบบที่มีความยืดหยุ่นและช่วยลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และจากการประเมินผลโดยผู้ให้บริการและผู้ให้บริการซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ป่วย ญาติ ผู้ป่วย และบุคคลากรจากฝ่ายต่างๆของหน่วยงานผู้ป่วยนอก สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโครงสร้างของระบบที่เพิ่งได้ออกแบบใหม่มากกว่าโครงสร้างของระบบเดิม และหากองค์กรมีการผลักดันอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ก็ย่อมจะส่งผลให้ระบบงานบริการเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นซึ่งเป็นการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ให้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก

6.2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

6.2.1 เกี่ยวกับเทคนิคการกระจายหน้าที่คุณภาพ QFD

จากการปรับประยุกต์ใช้เทคนิค QFD ในงานวิจัยนี้พบว่า เทคนิค QFD นอกจากจะใช้ใน การออกแบบหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์แล้วยังสามารถนำมาใช้ในการออกแบบระบบหรือพัฒนาในการบริการ การดำเนินงานของบุคคลากรหรือแม้กระทั่งการส่งเสริมบุคคลากรในระบบ โดยเทคนิค QFD นี้ได้นั้นมีความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงให้น้ำหนัก ความสำคัญแต่ละความต้องการที่แตกต่างกันออกไปอย่างเป็นระบบและพัฒนาจนได้กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ เราสามารถนำเทคนิค QFD มาปรับประยุกต์ใช้ได้ในทุกๆด้านเนื่องจากรูปแบบของเทคนิค QFD ไม่มีข้อกำหนดที่ตายตัวจะ เห็นได้จากการที่หลายๆองค์กรได้นำเทคนิค QFD ไปใช้งานในด้านต่างๆมากมาย

6.2.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดประการที่หนึ่งคือ การรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากหัวใจสำคัญของเทคนิค QFD คือการตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ดังนั้นในการเข้าถึงเสียงเรียกร้องของผู้ใช้บริการซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และจากศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานผู้ป่วยนอก โดยในการตอบแบบสอบถามนั้นได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยได้ใช้หลักทางสถิติในการสำรวจความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากเพื่อให้ครอบคลุมการบริการด้านต่างๆของระบบการบริการทั้งหมด ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านไม่สะดวกที่จะให้สัมภาษณ์เป็นเวลานานเนื่องจากติดภารกิจหรือต้องปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากการสอบถามผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากจึงทำให้ได้ข้อมูลเป็นจำนวนมากและกระจัดกระจาย หากต้องนำข้อมูลทั้งหมดใส่ลงในตาราง QFD ก็จะทำให้ตารางมีขนาดใหญ่มากจนเกินไป และข้อมูลที่ได้อีกมากจนเกินความจำเป็น

ดังนั้นจึงต้องนำแผนภาพเปรียบเทียบกลุ่มความคิดมาช่วยในการจัดความต้องการของลูกค้าให้เป็นกลุ่มเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

ข้อจำกัดประการที่สองคือ ข้อจำกัดในการสร้างทีม QFD ซึ่งควรประกอบไปด้วยผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจากทุกๆ ฝ่ายในหน่วยงานผู้ปวยนอกเพื่อให้เกิดการอภิปรายร่วมกันและพิจารณากำหนดความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างปัจจัยในแถวบนและแถวตั้งของตารางที่ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน แต่เนื่องจากผู้บริหารแต่ละฝ่ายในหน่วยงานผู้ปวยนอกติดภารกิจจึงไม่สามารถที่จะมาร่วมระดมความคิดโดยพร้อมเพรียงกันทุกฝ่ายได้ หรืออาจใช้เวลานานในการนัดวันประชุม

ข้อจำกัดประการที่สามคือ วิธีการประเมินผลโครงสร้างที่ได้ออกแบบ วิธีที่จะสามารถประเมินผลได้อย่างแท้จริงนั้นคือความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้จริงก็คือ การประเมินผลจากการใช้งานจริงและทำการประเมินผลจากผู้ใช้บริการแต่เนื่องจากติดขัดในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการและข้อจำกัดของนโยบายด้านบริหารจึงไม่สามารถทำได้งานวิจัยนี้จึงใช้วิธีการตอบแบบสอบถามประเมินผลจากผู้ให้บริการ และประเมินผลจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

6.2.3 การนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์โดยตรงต่อการให้บริการของหน่วยงานผู้ปวยนอก การนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อก่อให้เกิดการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งยังก่อให้เกิดแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาบริการระบบ โดยลดความยืดติดรูปแบบการดำเนินงานแบบเก่าและหันไปมุ่งเน้นที่จะนำเอาคุณลักษณะต่างๆ ของผู้ใช้บริการมาพิจารณาเพื่อหาส่วนประกอบต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบ เช่น วัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ คุณสมบัติของบุคคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ เอกสารต่างๆ ที่จะสามารถตอบสนองต่อคุณลักษณะความต้องการของผู้ใช้บริการ และการที่จะนำส่วนประกอบต่างๆ เหล่านี้ไปใช้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีทิศทางเดียวกันได้นั้นต้องเกิดจากความร่วมมือจากทำงานพัฒนาเทคนิค QFD ซึ่งประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับทุกส่วนที่ได้ระดมสมองกันทำให้มองเห็นความสามารถและข้อจำกัดของระบบในส่วนต่างๆ ได้ชัดเจน อีกทั้งต้องได้รับความเห็นชอบและมีนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหาร

6.2.4 แนวทางการนำระบบใหม่มาใช้

เพื่อเป็นการส่งเสริมและการป้องกันความผิดพลาดในการใช้งานระบบใหม่ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้จัดทำคู่มือและเอกสารการดำเนินการอย่างเป็นระบบ จากการพิจารณาข้อมูลควรเขียนขึ้นในลักษณะที่ช่วยทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายเป็นขั้นตอนและลง

ท้ายด้วยการรวบรวมรายละเอียดอย่างสั้นๆเพื่อที่จะสามารถศึกษาได้อย่างรวดเร็ว การจัดทำคู่มือ อาจจะเป็นแบบหนังสือ แบบอ้างอิง หรือแบบสรุปเป็นต้น แต่จากการศึกษาคู่มือเพียงอย่างเดียว นั้นคงไม่เพียงพอต่อการใช้งานระบบได้ด้วยตนเองดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอการอบรมมาเป็น เครื่องมือช่วยในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ และในการอบรมอาจใช้การอบรมแบบเป็น กลุ่มซึ่งจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายน้อยกว่า

การที่จะนำระบบใหม่มาใช้งานจริงนั้นจะก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดก็ต่อเมื่อ ผู้ใช้ทุกคนในระบบเห็นความสำคัญและมีความร่วมมือกันและร่วมปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดให้ เป็นไปตามมาตรการที่กำหนดไว้ รวมไปถึงการบำรุงรักษาและการควบคุมการดำเนินการ การ พัฒนาปรับปรุงหรือเพิ่มเติมระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเสมอโดยอาจนำเอาเทคโนโลยีหรือเทคนิคใหม่ๆเข้ามา ผสมผสานกับทรัพยากรที่มีอยู่เดิมในระบบ เพื่อช่วยให้ระบบมีความคล่องตัวสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและ อยากรกลับมาใช้บริการหรือแนะนำกับผู้อื่นอย่างต่อเนื่องอันจะส่งผลถึงผลกำไรขององค์กรที่ ตามมา