

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาล ศาลสิทธิ์ อำเภอดาศาลี จังหวัดนครสวรรค์
ผู้วิจัย	นางอรุษา ขวัญเมือง
คณะกรรมการที่ปรึกษา	ดร.ไชยรัตน์ ปรานี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษม ศรีเคิมมา
สาขา	ยุทธศาสตร์การพัฒน
ปีการศึกษา	2548

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน และหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลศาลสิทธิ์ อำเภอดาศาลี จังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหากระบวนการให้บริการซึ่งประกอบด้วยงานเวชระเบียน งานชันสูตรโรค งานตรวจคัดกรอง งานตรวจรักษา งานเภสัชกรรม ระยะที่ 2 หาแนวทางการพัฒนางานเวชระเบียน งานชันสูตรโรค งานตรวจคัดกรอง งานตรวจรักษา งานเภสัชกรรม ระยะที่ 3 ประเมินผล ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการคลินิกเบาหวานจำนวน 302 คน ผู้บริหาร จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามผู้รับบริการ สร้างจากแนวคิดของพาราสุรามานและคณะจากเครื่องมือ SERVQUAL มี 2 ส่วนประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน คือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ 2) แบบบันทึกการประชุมระดมความคิดเห็นผู้บริหาร

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ระยะที่ 1 ก่อนการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน พบว่าคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้านของกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน
2. ระยะที่ 2 การหาแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานโดยประชุมระดมความคิดเห็นผู้บริหารและนำผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับน้อยทุกด้านมาประกอบการหาแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการ ผลการประชุมระดมความคิดเห็นผู้บริหารพบว่า นโยบายยังไม่ชัดเจน ระบบบริการล่าช้า ผู้ให้บริการขาดทักษะในการให้บริการ อัตราค่าถึงไม่เหมาะสม สถานที่ไม่เหมาะสม พฤติกรรมการบริการไม่เหมาะสม ได้รับสุขศึกษาและคำแนะนำน้อยไม่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงกระบวนการบริการใหม่ โดยนำแนวคิดความคาดหวังต่อบริการ ความคาดหวังของวูม(Vroom 's Expectancy Theory) แนวคิดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานประกอบการดำเนินการ โดยลดขั้นตอนการให้บริการ แยกคลินิกบริการเฉพาะ ปรับปรุงวิธีการให้สุขศึกษาเป็นแบบสหสาขาวิชาชีพ จัดกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้รับบริการด้วยกัน จัดอัตราค่าถึงที่เหมาะสม กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน พัฒนาพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ
3. ระยะที่ 3 ประเมินผล หลังการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

Thesis Title	Service Process Development of Diabetes Mellitus Clinic in Takhli Hospital, Nakhon Sawan Province
Researcher	Misses Orasa Kwanmuang
Advisory committee	Dr. Chairat Pranee, Asst. Prof. Kasam Sridermma
Program	Development Strategy
Academic year	2005

The purposes of this reserch were to develop the clinical Diabetes Mellitus service process in Takhli Hospital, Nakorn Sawan province. The research was done through 3 phases. The first phase was studying the problem of service process about record, laboratory, screening, treatment, and pharmacy. The second phase was designing and developing the clinical Diabetes Mellitus service process. And the third phase was evaluation. The number of population and sample group used for the study consisted of 302 diabetes patients, and 6 administrators. The instuments used in this research were 1) an interview questionnaire modified from SERVQUAL developed by Parasuraman and others. The interview schedule comprised two main parts: demographic data, and the expected quality service: tangibility, reliability, assurance, empathy, responsiveness. 2) A Brainstorming form for administrators.

The findings of this reserch were:

1. Before the operation of clinical Diabetes Mellitus service process, the over all service quality as perceived by the study sample was at the low level.
2. In this service process development, brainstorming of administrators revealed that the hospital did not have clear policy of Diabetes Millitus clinic, the service system was slow, the service officers lacked the skills, there was a shortage of service officers, unsuitable place, lack of service behavior, no health education and suggestion. And the service quality as perceived by the study sample was at the low level. To guide for service process development by service expectation, Vroom 's Expectancy Theory, and quality service by Parasuraman were applied. The results were to improve the service system by reducing some steps. They provided a specific service room. They changed health education according to the plan to groups of diabetes patients by suitable service officers, specified clear duty for the officers, and changed the officers' service behavior.
3. After the operation of service development, it was found that the expected quality service which comprised tangibility, reliability, assurance, empathy, and responsiveness as perceived by the study sample was at the high level. And it was statistically significant different at the 0.05 level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา อย่างยิ่งของ ดร.ไชยรัตน์ ปรานี ประธาน
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษม ศรีเดิมา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนวิทยานิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธานี เกสทอง คณะอาจารย์สาขาอุทศาสตร์การ
พัฒนาทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้จนทำให้สำเร็จการศึกษาได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณก๊กดี พงษ์พูล คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ นายแพทย์
ประเทือง ศิยะไพบูลย์สิน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลศาลาเกตุ คุณพรรณี สิงห์ธรรมรักษ์ หัวหน้ากลุ่ม
การพยาบาล โรงพยาบาลศาลาเกตุ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษา
เนื้อหา ระเบียบวิธี เครื่องมือการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะในการหารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จด้วยดีและขอขอบพระคุณอาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ ผู้ให้คำปรึกษาใน
เรื่องการคำนวณค่าสถิติ

ขอขอบคุณ ผู้รับบริการคลินิกหมาหมาทุกท่าน คณะเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศาลาเกตุทุกท่าน
ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูลในการวิจัย หากคุณภาพของ
เครื่องมือวิจัย วิกิระหัสข้อมูล

ขอขอบคุณ พี่ ๆ และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาอุทศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 1 ที่เป็น
กำลังใจ และให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษาการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.เจดีย์ว บุรีภักดิ์ ผู้ก่อตั้งหลักสูตรอุทศาสตร์การ
พัฒนาขึ้นในประเทศไทย รองศาสตราจารย์ ดร.ประเทือง ภูมิภัทราคม อธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่เปิดสอนหลักสูตรนี้ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้ารับการศึกษและทำ
การวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และพ.ต.ท.นิกร ขวัญเมือง อาจารย์พิเศษ
โปรแกรมรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่เป็นกำลังใจ สนับสนุนให้
คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอบใจลูกสาวทั้ง 2 คน ที่เป็นกำลังใจ
เป็นแรงขับเคลื่อนใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามที่คาดหวัง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจทุกท่าน

นางอรษา ขวัญเมือง