

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย และ พัฒนาคุณภาพกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาล ตาคดี อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์การบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตากดี อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการซึ่งได้ดำเนินการเก็บในระยะที่ 1 ของการทำวิจัย (ระหว่างวันที่ 1- 31 ตุลาคม 2547) โดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., cited in Youssef, Nel & Bovaird, 1996) เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ ถิ่นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาการเป็นโรคเบาหวาน

ส่วนที่ 2 สอบถามผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อ กระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ซึ่งผู้วิจัยขอแนะนำแสดงตารางภาพที่ 4.1 -4.7

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่อยู่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ค่ารักษาพยาบาล ระยะเวลาที่เป็นโรคเบาหวาน เหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ที่อยู่ปัจจุบัน		
ตำบลตากดี	177	58.6
ตำบลอื่น ๆ	125	41.4
2. เพศ		
ชาย	61	20.2

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	241	79.8
3. อายุ		
30 ปี ลงมา	1	0.3
31-40 ปี	15	5.0
41-50 ปี	52	17.2
51-60 ปี	83	27.5
61 ปีขึ้นไป	151	50.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	88	29.1
ประถมศึกษา	191	63.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	4.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	1.3
ปวช,ปวส,อนุปริญญา	4	1.3
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2	0.7
5. อาชีพ		
ทำนา ทำสวน ทำไร่	62	20.5
ค้าขาย	36	11.9
รับจ้างทั่วไป	34	11.3
ข้าราชการ	10	3.3
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	153	50.7
อื่น ๆ ระบุ	7	2.3
6. ค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล		
จ่ายเงินเอง	15	5.00
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	12.25
ประกันสังคม	4	1.32
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสาธารณสุข	246	81.43

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
7. ระยะเวลาการเป็นโรคเบาหวาน		
มากกว่า 6 เดือน - 5 ปี	164	54.3
6-10 ปี	50	16.6
10 ปีขึ้นไป	86	28.5
8. เหตุผลที่ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลศาลาคดี		
จากคำบอกเล่าของผู้อื่นว่าที่ตีบริการดี	26	8.6
ตามความต้องการของท่านเอง	98	32.5
จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์	132	43.7
อยู่ใกล้บ้าน	44	14.6
สะดวกในการเดินทาง	2	0.7
9. ระยะเวลาที่ท่านมารับบริการตรวจตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับยาเป็น เวลา.....ชั่วโมง		
1 ชั่วโมง	4	1.3
2 ชั่วโมง	11	3.6
3 ชั่วโมง	11	3.6
4 ชั่วโมง	37	12.3
5 ชั่วโมง	62	20.5
6 ชั่วโมง	64	21.2
7 ชั่วโมง	59	19.5
8 ชั่วโมง	34	11.3
9 ชั่วโมง	14	4.6
10 ชั่วโมง	5	1.7
11 ชั่วโมง	1	0.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการอยู่ในเขตตำบลศาลาคดีร้อยละ 58.6 ตำบลอื่น ๆ ร้อยละ 41.4 เพศชายร้อยละ 20.2 เพศหญิงร้อยละ 79.8 มีอายุอยู่ในช่วง 61 ปีขึ้นไปร้อยละ 50 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาาระดับประถมศึกษาร้อยละ 63 ไม่ได้ประกอบอาชีพร้อยละ 50.7 สิทธิ

บัตรการรักษาใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสาธารณสุขร้อยละ 81.5 ระยะการเป็นเบาหวานมากกว่า 6 เดือน – 5 ปี มีจำนวน 164 คน เหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลตากลิ จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้อยละ 43.7 ตามความต้องการของตนเองร้อยละ 32.5 ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่ขึ้นบัตรและรับยา 6 ชั่วโมง ร้อยละ 21.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานก่อนการพัฒนา

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	ก่อนพัฒนา			
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	2.90	0.24	ปานกลาง	1
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	1.99	0.32	น้อย	4
ด้านการตอบสนองของการให้บริการ	2.39	0.28	น้อย	3
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	2.40	0.26	น้อย	2
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	2.40	0.26	น้อย	2
รวม	2.31	0.27	น้อย	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ก่อนการพัฒนาภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

($\bar{X} = 2.31, S.D.=0.27$) มีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ($\bar{X} = 2.90, S.D.=0.24$) โดยที่ด้านที่มีคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ($\bar{X} = 1.99, S.D.=0.32$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการก่อนการพัฒนา

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	ก่อนพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. คลินิกเบาหวานมีป้ายติดแสดงจุด ให้บริการชัดเจน	302	1.86	0.76	น้อย	5
2. ความสะดวกในการติดต่อเมื่อขึ้นบัตรเก่าหรือทำบัตรใหม่	302	1.53	0.65	น้อย	8
3. ห้องเจาะเลือด มีอุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอพร้อมให้บริการ	302	3.69	0.70	มาก	2
4. สถานที่เจาะเลือดสะดวกสบายมีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นสัดส่วน โปร่งสว่าง	302	1.58	0.69	น้อย	6
5. คลินิกเบาหวานมีที่นั่งคอยตรวจเพียงพอและสะดวก	302	1.96	0.53	น้อย	4
6. คลินิกเบาหวานสะอาด เรียบร้อย อากาศถ่ายเทได้ดี	302	3.67	0.56	มาก	3
7. คลินิกเบาหวานมีการจัดเตรียมห้องตรวจ โรค และเครื่องมือ อุปกรณ์สะอาด ปลอดภัย ทันสมัย พร้อมให้บริการ	302	4.33	0.61	มาก	1
8. คำอธิบายบนฉลากยา/ซองยาเข้าใจง่าย	302	1.41	0.63	น้อยมาก	9
9. คลินิกเบาหวานเป็นบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	302	1.57	0.76	น้อย	7
รวม	302	2.90	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการก่อนการพัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.90$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าคลินิกเบาหวานมีการจัดเตรียมห้องตรวจโรค และเครื่องมืออุปกรณ์สะอาด ปลอดภัย ทันสมัย พร้อมให้บริการ อยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.61) รองลงไปได้แก่ ห้องเจาะเลือด มีอุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=3.69$, S.D.=0.70) สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการก่อนพัฒนาน้อยที่สุดคือ คำอธิบายบนฉลากยา/ซองยาเข้าใจง่าย ($\bar{X}=1.41$, S.D.=0.63)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจก่อนการพัฒนาจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	ก่อนพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านความน่าเชื่อถือใ่วางใจ					
1. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนค้นบัตรผู้ป่วยเบาหวานที่นัดไว้ล่วงหน้า	302	1.73	0.78	น้อย	6
2. เจ้าหน้าที่รับยื่นบัตรคิวและเจาะเลือดตรงตามเวลาที่กำหนด	302	3.33	0.86	ปานกลาง	1
3. การบริการที่ดีทุกขั้นตอนตั้งแต่ยื่นบัตร เจาะเลือด คัดกรอง ตรวจรักษา รับยา มีการจัดลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแข่งคิว	302	1.48	0.65	น้อยมาก	10
4. การรายงานผลการตรวจเลือดมีความชัดเจน น่าเชื่อถือและตรงตามเวลาที่กำหนด	302	1.58	0.79	น้อย	9
5. มีกิจกรรมการดูแลตนเองเกี่ยวกับโรคเบาหวานสำหรับผู้ป่วย และญาติสามารถนำไปปฏิบัติได้เองที่บ้าน	302	2.77	0.79	ปานกลาง	3
6. แพทย์ออกตรวจตรงเวลาที่กำหนด	302	2.85	0.91	ปานกลาง	2
7. แพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด	302	2.45	0.78	น้อย	4
8. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายรายการค่าบริการ ค่ายา ก่อนชำระเงิน	302	1.60	0.78	น้อย	7
9. เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา	302	1.35	0.52	น้อยมาก	12
10. ทุกหน่วยบริการให้บริการตามที่กำหนดไว้และการบริการที่ได้รับ ไม่มีข้อผิดพลาด	302	1.54	0.73	น้อย	8
11. เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยบริการให้คำอธิบายแนะนำการบริการทุกครั้งก่อนให้บริการ	302	1.47	0.63	น้อยมาก	11
12. ท่านรู้สึกพึงพอใจและจะมารับบริการที่ รพ. นี้ อีก	302	1.80	0.95	น้อย	5
รวม	302	1.99	0.32	น้อย	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจก่อนการพัฒนา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย ($\bar{X}=1.99$, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่รับยื่นบัตรคิวและเจาะเลือดตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.33$, S.D.=0.86) รองลงไป ได้แก่

แพทย์ออกตรวจตรงเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=2.85$, S.D.=0.91) สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ
บริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
ก่อนการพัฒนา น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา ($\bar{X}=1.35$,
S.D.=0.52)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
Rajabhat Surin Rajabhat University

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการตอบสนอง
การให้บริการก่อนการพัฒนา

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	ก่อนพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านการตอบสนองการให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ	302	1.49	0.65	น้อยมาก	7
2. เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการให้ความสนใจ ทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สีสหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	302	1.58	0.69	น้อย	6
3. เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อมีอาการอยู่ในชั้นที่อาจเกิดอันตราย	302	2.59	0.92	ปานกลาง	3
4. เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่และสนใจรับฟังปัญหา แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่าย	302	4.49	0.72	มาก	1
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ	302	3.34	0.96	ปานกลาง	2
6. มีบริการนัดตรวจครั้งต่อไปที่ตรงตามความต้องการของผู้ป่วย	302	1.99	0.83	น้อย	5
7. รู้สึกพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว	302	2.19	0.77	น้อย	4
8. รู้สึกพึงพอใจต่ออรรถยาของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่และรับฟังปัญหา	302	1.47	0.57	น้อยมาก	8
รวม	302	2.39	0.28	น้อย	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการตอบสนองการให้บริการก่อนการพัฒนา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย ($\bar{X} = 2.39$, S.D.=0.28) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่และสนใจรับฟังปัญหา แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่ายอยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D.=0.72) รองลงไป ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.34$, S.D.=0.96) สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการ

บริการคลินิกเบาหวานด้านการตอบสนองการให้บริการก่อนการพัฒนา น้อยที่สุดคือ รู้สึกพึงพอใจต่ออรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่และรับฟังปัญหา ($\bar{X}=1.47$, S.D.=0.57)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการสร้างความมั่นใจก่อนการพัฒนาจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	ก่อนพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านการสร้างความมั่นใจ					
1. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเจาะเลือดและปฏิบัติด้วยความถูกต้องและเหมาะสม	302	4.59	0.55	มากที่สุด	1
2. การบริการวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ชักถามอาการ มีการจัดลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว	302	3.25	0.63	ปานกลาง	2
3. แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค หรือภาวะเจ็บป่วย และให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	302	2.36	0.78	น้อย	3
4. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และแนะนำการดูแลตนเองที่บ้าน	302	2.29	0.80	น้อย	4
5. เจ้าหน้าที่จ่ายยามีท่าที่เป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้	302	1.36	0.53	น้อยมาก	7
6. พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยทุกครั้งที่มาใช้บริการ	302	1.52	0.63	น้อย	5
7. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยกย่องให้เกียรติ อบอุ่นใจเมื่อมาใช้บริการ	302	1.47	0.58	น้อยมาก	6
รวม	302	2.40	0.26	น้อย	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการสร้างความมั่นใจก่อนการพัฒนา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย ($\bar{X}=2.40$, S.D.=0.26) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเจาะเลือดและปฏิบัติด้วยความถูกต้องและเหมาะสมอยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X}=4.59$, S.D.=0.55) รองลงไป ได้แก่ การบริการวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ชักถามอาการ มีการจัดลำดับก่อนหลัง

ไม่มีการแข่งคิว ($\bar{X}=3.25$, S.D.=0.63) สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการตอบสนองการให้บริการก่อนการพัฒนา น้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่จ่ายยามิท่าที่เป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X}=1.36$, S.D.=0.53)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเห็นอกเห็นใจ ก่อนการพัฒนาจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	ก่อนพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านความเห็นอกเห็นใจ					
1. เจ้าหน้าที่ซักประวัติสนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	302	2.75	0.47	ปานกลาง	2
2. เจ้าหน้าที่ซักประวัติ มีความรู้ ความสามารถในการช่วยเหลือเบื้องต้นตามอาการเจ็บป่วย	302	3.88	0.59	มาก	1
3. แพทย์สนใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	302	2.35	0.76	น้อย	3
4. ทุกหน่วยบริการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ	302	1.50	0.59	น้อย	5
5. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่สามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้	302	1.53	0.62	น้อย	4
รวม	302	2.40	0.26	น้อย	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเห็นอกเห็นใจ ก่อนการพัฒนา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย ($\bar{X}=2.40$, S.D.=0.26) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ซักประวัติ มีความรู้ ความสามารถในการช่วยเหลือเบื้องต้นตามอาการเจ็บป่วยอยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.59) รองลงไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ซักประวัติสนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี ($\bar{X}=2.75$, S.D.=0.47) สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเห็นอกเห็นใจก่อนการพัฒนา น้อยที่สุดคือทุกหน่วยบริการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ ($\bar{X}=1.53$, S.D.=0.62)

สรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ก่อนการพัฒนา พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อันดับสุดท้ายได้แก่ คำอธิบายบนฉลากยา/ซองยา เข้าใจง่าย รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อเมื่อขึ้นบัตรเก่าหรือทำบัตรใหม่ ส่วนอันดับสูงสุดได้แก่ คลินิกเบาหวานมีการจัดเตรียมห้องตรวจโรค และเครื่องมืออุปกรณ์สะอาด ปลอดภัย ทันสมัย พร้อมให้บริการ

3. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ อันดับสุดท้ายได้แก่ เจ้าหน้าที่จ่ายยามีท่าทีเป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยกย่องให้เกียรติ อบอุ่นใจเมื่อมาใช้บริการ ส่วนอันดับสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเจาะเลือดและปฏิบัติด้วยความถูกต้องและเหมาะสม

4. ด้านการตอบสนองของการให้บริการ อันดับสุดท้ายได้แก่ รู้สึกพึงพอใจต่ออخصยาของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่และรับฟังปัญหา รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่และสนใจรับฟังปัญหา แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่าย ส่วนอันดับสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่และสนใจรับฟังปัญหา แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่าย

5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อันดับสุดท้ายได้แก่ เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยบริการให้คำอธิบายแนะนำการบริการทุกครั้งก่อนให้บริการ ส่วนอันดับสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่รับขึ้นบัตรคิวและเจาะเลือดตรงตามเวลาที่กำหนด

6. ด้านความเห็นอกเห็นใจ อันดับสุดท้ายได้แก่ ทุกหน่วยบริการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้ ส่วนอันดับสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ชกประวัติ มีความรู้ ความสามารถในการช่วยเหลือเบื้องต้นตามอาการเจ็บป่วย

ข้อเสนอแนะ

1. การแข่งคิว
2. รอนาน
3. ที่นั่งรอไม่เพียงพอ อากาศร้อน
4. การเดินทางรับบริการไม่สะดวก
5. พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ
6. จัดแพทย์เฉพาะทาง และเพิ่มบุคลากรแพทย์
7. แพทย์ตรวจซ้ำ ต้องการให้แพทย์ออกตรวจเร็วกว่านี้
8. แยกคลินิกแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

ระยะที่ 2 ผลการวิเคราะห์การระดมความคิดผู้บริหารหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการ คลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

การหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้กระทำในระยะที่ 2 ของการวิจัย มีรายละเอียดการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารจากการระดมความคิด เมื่อ วันที่ 7 ธันวาคม 2547 ณ ห้องประชุมเล็ก โรงพยาบาลตาคลี เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริการ คลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

โรงพยาบาล เป็นสถานบริการสาธารณสุขที่ครอบคลุมทั้งการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล ตลอดจนฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ หากบริการของโรงพยาบาล ดีผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพก็จะช่วยให้มีสุขภาพที่แข็งแรง นโยบายด้านการสาธารณสุข มี ประเด็น เร่งรัดให้การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขมีคุณภาพทั้งในภาครัฐและเอกชน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง การดูแลสุขภาพตนเอง กวดขันการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคอาหาร โรงพยาบาล ตาคลี ถ้าตั้งอยู่ระหว่างขอรับรองเป็นโรงพยาบาลรับรองคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาและ ไว้วางใจของผู้รับบริการ แต่จากสภาพปัญหาการบริการคลินิกเบาหวานดังกล่าว พบว่าข้อมูลคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการคลินิกเบาหวานมีหลายปัญหา ได้แก่ ปัญหาระบบ บริการที่ล่าช้า ผู้รับบริการเสียเวลารอนาน โรงพยาบาลมีสภาพแออัด ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ การ สื่อสารของบุคลากรที่ใช้กับผู้รับบริการไม่ดี ผู้ใช้บริการต้องรอแพทย์นาน ได้พบเพียงไม่กี่นาที

ไม่มีการแนะนำการดูแลตนเองเฉพาะโรค ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการของโรงพยาบาล ดังนั้นจึงต้องพัฒนาการบริการคลินิกเบาหวาน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

การบริการล่าช้า ผู้รับบริการเสียเวลารอนาน

1.1 งานเวชระเบียน ผู้รับบริการมาโรงพยาบาลเพื่อรับบัตรคิวเจาะเลือด เวลา 04.00 น. และรับบัตรกับยาม หากเป็นรายใหม่ต้องรอทำบัตรใหม่เวลา 08.30 น

1.2 งานชั้นสูตร ผู้รับบริการได้รับการเจาะเลือดเวลา 08.00 น ซึ่งผู้รับบริการต้องงดอาหารและเครื่องดื่ม ตั้งแต่หลังเที่ยงคืน ต้องรอนานกว่าจะได้รับการเจาะเลือด และต้องออกจากบ้านตั้งแต่ตีห้าเพื่อจะได้รับคิวแรกๆ มีปัญหาเรื่องการเดินทางมารับบริการ และ ไม่ได้รับการพักผ่อนเพียงพออาจเกิดภาวะแทรกซ้อนระหว่างรอรับบริการได้ ผลเลือดออกช้า

1.3 งานคัดกรอง ได้แก่การชั่งน้ำหนัก วัดความดัน โลหิต ชักอาการ อาการแสดง รอการคัดกรองตามลำดับโดยสลับกับผู้รับบริการทั่วไป

1.4 งานตรวจรักษา รอรับการตรวจนาน เนื่องจากตรวจรวมกับผู้ป่วยทั่วไป แพทย์ออกตรวจช้า แพทย์ออกตรวจเวลา 09.30 น บางครั้งไม่ซักถามอาการ

1.5 งานเภสัชกรรม ยื่นใบสั่งยา รอคิราคายา และรอรับยา โดยรับยาร่วมกับผู้รับบริการ โรคทั่วไป ต้องเสียเวลารอรับยานาน

2. ด้านสถานที่

สถานที่คับแคบ ในภาพรวมพบว่า โรงพยาบาลมีสภาพแออัด ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ บางครั้งผู้รับบริการยืนรอนาน บางครั้งที่นั่งรอเจาะเลือดใช้ร่วมกับผู้รับบริการทั่วไปขณะรอตรวจรักษา จำนวนผู้รับบริการมากกว่าที่นั่งรอตรวจ อาจเกิดภาวะแทรกซ้อนระหว่างรอได้ เช่น เป็นลม ไม่มีป้ายแสดงทิศทาง โฉะประชาสัมพันธ์อยู่ด้านในของแผนกผู้ป่วยนอก ทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอนการบริการ สับสนในการรับบริการ

3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์

เครื่องมือ เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดัน โลหิต มีเพียงพอและทันสมัย แต่คู่มือและแผ่นพับสื่อต่างๆ ยังไม่เพียงพอ

4. ด้านอัตรากำลัง ต่อปริมาณงานในแต่ละฝ่าย ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่จะพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน มีดังนี้

1. การจัดระบบบริการคลินิกเบาหวาน ต้องประกอบด้วยเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ห้องบัตร เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตร เภสัชกร มีการทำงานเป็นทีม และควรมีการประสานงานกับทีมเยี่ยมบ้าน
2. ควรจัดบริการให้มีประสิทธิภาพ ให้บริการสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
3. ควรจัดกิจกรรมระหว่างรอตรวจ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้ในการปฏิบัติตัว และการป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากโรคหรือการให้ความรู้แบบสหสาขาวิชาชีพ เนื่องจากผู้รับบริการจำนวนมาก การให้ความรู้ไม่ครอบคลุม
4. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำได้ถูกต้องและมีความรู้ในการให้คำแนะนำที่ตรงกับปัญหาของผู้รับบริการ
5. ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาปัญหา วางแผนและแก้ไข เพื่อการยอมรับเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ
6. การจัดคิวเข้าตรวจให้เป็นระบบ บางครั้งมีการแข่งคิว ซึ่งควรทำในรายที่จำเป็นเร่งด่วนเท่านั้น

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของคลินิกเบาหวาน มีดังนี้

- ยังไม่มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- แพทย์ออกตรวจช้า
- ระบบการประสานงานยังไม่ดีเท่าที่ควร
- ชั้นตอนยุ่งยาก
- สถานที่คับแคบ ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ
- เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการให้บริการคลินิกเบาหวาน

แนวทางการพัฒนากระบวนการบริการ ดังนี้

งานเวรระเบียน เปลี่ยนแปลงเวลาการรับบริการ รับบัตรคิวเวลา 06.00น. เจ้าหน้าที่เวรคิกงานเวรระเบียนค้นบัตรไว้ล่วงหน้าตามทะเบียนนัด คลินิกเบาหวานให้บริการถึงเวลา 12.00น. เพื่อให้เวลาเจ้าหน้าที่ลงข้อมูล

งานชั้นสูตรโรค เจาะเลือดเวลา07.00น. และผลเลือดออกเวลา9.00น.

งานคัดกรองผู้ป่วย ตรวจวัดสัญญาณชีพโดยชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิต ลงในสมุดประจำตัวผู้ป่วยโดยพยาบาลวิชาชีพ โดยจะส่งเจ้าหน้าที่เข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูน ทักษะและความรู้ในการให้บริการ พยาบาลวิชาชีพจะลงผลเลือดซักถามอาการลงในแฟ้มประวัติ

งานตรวจรักษา แยกคลินิกเบาหวาน โดยจัดหาสถานที่ใหม่ สถานที่เป็นส่วนมีที่นั่งจำนวนมาก อากาศถ่ายเทสะดวก สะดวกในการทำกลุ่มผู้ป่วยเบาหวาน ทางขึ้นลงสะดวก ใกล้เคียงที่จอดรถรับส่ง

งานเภสัชกรรม จัดช่องทางพิเศษ สำหรับผู้รับบริการคลินิกเบาหวาน และจัดเภสัชกรสำหรับแนะนำวิธีการใช้ยาและเวชภัณฑ์ทางยาต่างๆ โดยเฉพาะ

การบริการที่เพิ่ม ได้แก่

1. การติดตามเยี่ยมผู้ป่วยที่ไม่มารับยาตามนัด ทำให้การดูแลรักษาไม่ต่อเนื่องมีจดหมายตามที่บ้าน หากอยู่ในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลประสานงานกับทีมดูแลสุขภาพที่บ้านเป็นผู้เยี่ยมที่บ้าน นอกเขตประสานงานกับสถานีนอมาซ์ที่ผู้รับบริการอยู่ใกล้เพื่อการรักษาที่ต่อเนื่องและหากสถานีนอมาซ์มีปัญหาสามารถปรึกษากับแพทย์โรงพยาบาล

2. การจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มในการให้บริการ โดยกำหนดหน้าที่การปฏิบัติอย่างชัดเจน งานชั้นสูตรโรคเพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยเจาะเลือด โดยเจ้าหน้าที่พยาบาลเจาะเลือดผู้รับบริการเบาหวานให้ช่วงเวลา07.00น.-08.00น. ได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา

3. จัดแพทย์ตรวจเฉพาะที่คลินิกเบาหวาน

4. ทำกลุ่มเฉพาะผู้ป่วยเบาหวาน การให้สุขศึกษา การปฏิบัติตัว การใช้ยา การออกกำลังกาย มีการปรับเปลี่ยนการให้คำแนะนำเป็นแบบแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5. จัดอาหารเข้าสำหรับผู้ป่วยเบาหวานหลังเจาะเลือด จัดหาเครื่องคีมสมุนไพร

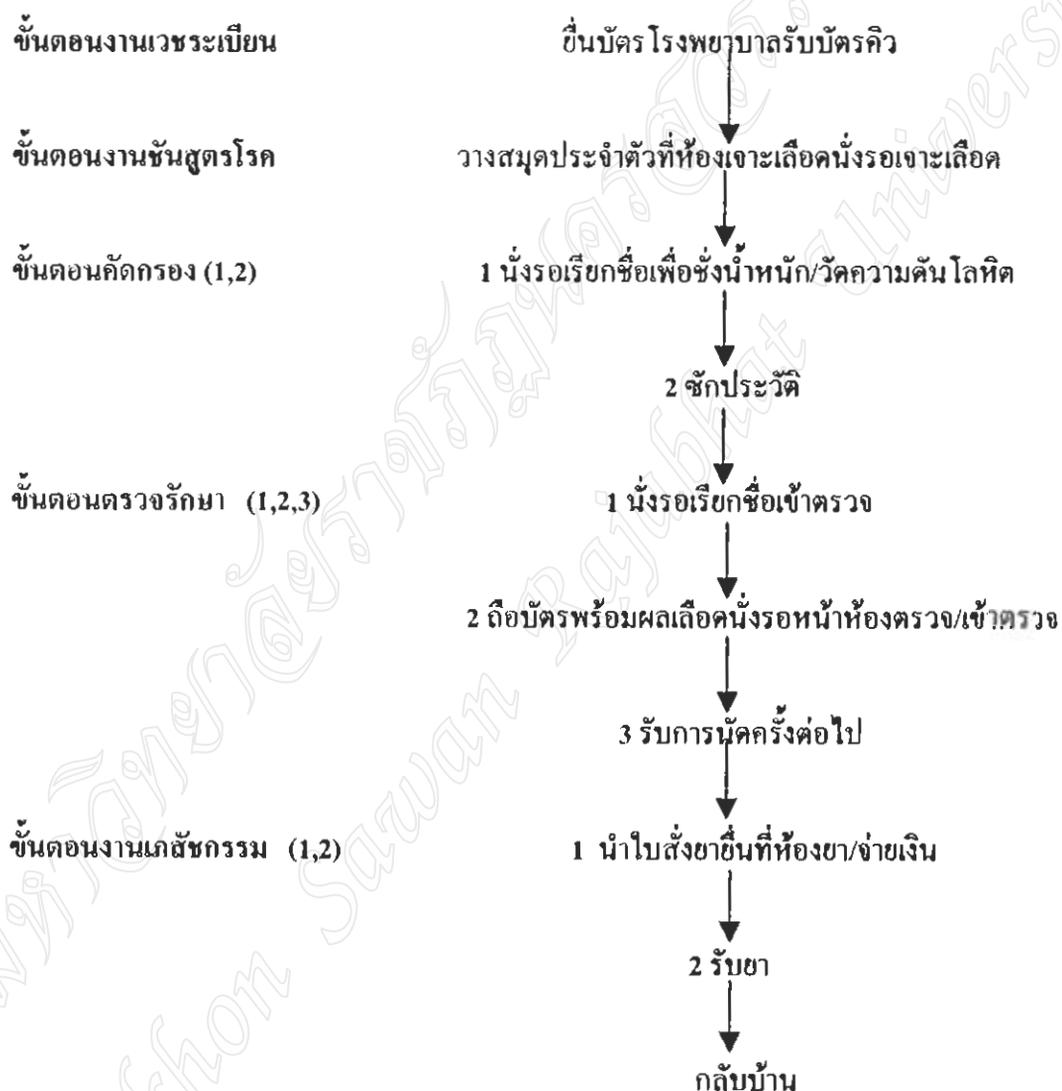
6. จัดอบรมพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ ปีละ 2 ครั้ง

7. ลดขั้นตอนการรับบริการลง โดยปรับปรุงระบบการให้บริการตั้งแต่ห้องบัตร

ห้องเจาะเลือด ห้องตรวจ ห้องยา

ผลจากการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานครั้งนี้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบบริการ ขั้นตอนบริการเดิมค่อนข้างสับสน ผู้รับบริการเสียเวลารอนาน อาจเกิดภาวะแทรกซ้อนระหว่างรอ เช่นเป็นลม เนื่องจากสถานที่คับแคบ แออัดที่นั่งไม่พอ แต่ระบบใหม่ผู้รับบริการ

ไม่เสียเวลาดังรอนาน ได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น ผู้ให้บริการให้บริการคล่องตัวขึ้นลดความแออัดของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งขั้นตอนต่างๆแสดงไว้ดังภาพที่ 4.1 และ 4.2



ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการรับบริการคลินิกเบาหวานแบบเดิม

ขั้นตอนการรับบริการคลินิกเบาหวาน ระบบใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

1. งานเวชระเบียน ขึ้นบัตร/รับบัตรคิว

จากเดิมผู้รับบริการจะมารับบริการเวลา 02.00- 05.00 น.รับบัตรคิวแรก ซึ่งจ่ายบัตรคิวเวลา 05.00น. โดยเจ้าหน้าที่ยามเป็นผู้จ่ายบัตรคิว ระบบใหม่ นำแนวคิดเกี่ยวกับบริการ ความคาดหวังต่อบริการประกอบการพัฒนา เป็นการปรับลดชุดความต้องการด้านอุปสงค์ด้วยการเสนอบริการใหม่ๆและเป็นการป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดกับผู้รับบริการได้เช่น เป็นลม อดนอน เปลี่ยนเวลารับบัตรคิวเป็นเวลา 06.00น. โดยเจ้าหน้าที่ยามเป็นผู้จ่ายบัตรคิว และเวลา 07.00น. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เริ่มปฏิบัติงาน เป็นผู้จ่ายบัตรคิวแทนเจ้าหน้าที่ยาม

2. งานชั้นสูตร โรค

เดิมงานชั้นสูตร โรคจัดเจ้าหน้าที่ 1 คนสำหรับเจาะเลือดผู้รับบริการ เริ่มปฏิบัติงานเวลา 08.00น. แต่จากการระดมความคิดผู้บริหาร งานบริการหมายถึงงานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความสะดวกสบายใจและตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังทำให้ลูกค้าพึงพอใจ จึงเป็นงานบริการที่มีคุณภาพงาน จากปัญหากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน งานชั้นสูตร โรค มีเจ้าหน้าที่เจาะเลือด 1 คน ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ และจากระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานอยู่ในระดับน้อย และจากผลการสังเคราะห์ความคิดเห็นผู้บริหาร โดยใช้แนวคิดการบริการประกอบ โดยจัดพยาบาลวิชาชีพเจาะเลือดเฉพาะผู้รับบริการเบาหวาน โดยเริ่มเจาะเลือดเวลา 07.00 น. โดยได้รับค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม ที่ว่าความคาดหวังในการกระทำหรือผลการปฏิบัติงาน จะได้รับค่าตอบแทน และนำแนวคิดการตลาดบริการ ซึ่งหัวใจสำคัญ คือ การค้นหาความต้องการของลูกค้าและคัดแปลงให้เป็นบริการที่น่าใช้และพึงพอใจ และตกลงว่าผลระดับน้ำตาลในเลือด ลำดับคิวที่ 1 จะออกเวลา 09.00น.ตามลำดับคิว หากผู้รับบริการคนใดที่เจาะเลือดตรวจหาค่าหลายชนิดผลเลือดจะออกช้ากว่าผู้รับบริการที่เจาะหาระดับน้ำตาลอย่างเดียว

3. งานคัดกรอง บริการที่จัดดังนี้

3.1 วัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ชักตามอาการ อาการแสดง

3.2 การออกกำลังกาย

3.3 การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ โดย ทีมสหสาขาวิชาชีพ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.4 บริการอาหารเช้าหลังเจาะเลือด บริการเครื่องคีบสมุนไพรเพื่อสุขภาพ จำหน่าย

อาหารเฉพาะโรคราคาถูก

จากแนวคิดการดูแลสุขภาพผู้ป่วยเบาหวาน องค์การอนามัยโลก กำหนดแนวทางการดูแลดังนี้

1. วัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ซักถามอาการ อาการแสดง เพื่อทราบถึงอาการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อร่างกายผู้ป่วย เช่น ความดันโลหิตสูง อาจทำให้เส้นเลือดในสมองแตกได้ ชั่งน้ำหนักทุกครั้งเพื่อดูว่าผู้ป่วยบวมขึ้นหรือขาดการควบคุมอาหารรับประทานอาหารมากเกินไป อาจทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงได้

2. การควบคุมอาหาร เป็นหัวใจสำคัญของการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน โรคเบาหวานเกิดจากระดับน้ำตาลในเลือดสูงและเกิดความผิดปกติในกระบวนการเผาผลาญสารอาหารจำพวกแป้ง โปรตีน ไขมัน ดังนั้นงานคลินิกเบาหวานเห็นความสำคัญ จึงจัดอาหารเข้าเฉพาะโรคสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน เนื่องจากผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการต้องงดอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิดก่อนเจาะเลือดเป็นเวลามากกว่า 8 ชั่วโมง หากรับประทานอาหารที่ไม่ได้ควบคุมแป้ง น้ำตาลและไขมันจำนวนมาก ส่งผลต่อระดับน้ำตาลในเลือดได้ อาจทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น หมดสติ และเสียชีวิตได้ ดังนั้นการดูแลและควบคุมระดับน้ำตาล การรับประทานอาหารเฉพาะโรคจึงมีความสำคัญต่อสุขภาพผู้ป่วยเบาหวาน และคลินิกเบาหวานจัดบริการอาหารเฉพาะโรค เครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพภายใต้การควบคุมของโภชนากร จึงเป็นบริการเหนือความคาดหวังสำหรับผู้รับบริการคลินิกเบาหวาน

3. การออกกำลังกาย มีประโยชน์เป็นการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาสุขภาพจิต ป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน ช่วยการเผาผลาญพลังงาน ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงจัดการออกกำลังกายที่คลินิกเบาหวาน โดยนักกายภาพบำบัด เป็นผู้ให้คำแนะนำ และนำการออกกำลังกาย เพื่อผู้รับบริการนำไปปฏิบัติเองที่บ้านอย่างต่อเนื่อง

4. การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ โดย ทีมสหสาขาวิชาชีพ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากแนวทางการดูแลสุขภาพผู้ป่วยเบาหวาน ระบบการให้สุศึกษา ยังขาดบุคลากรที่จะแนะนำเดิมคลินิกเบาหวานให้สุศึกษาแบบรวมๆ ไม่เฉพาะกลุ่ม จากการพัฒนากระบวนการบริการ ผู้บริหารให้ความสำคัญ จึงจัดการให้ความรู้โดยทีมสหสาขาวิชาชีพ และจัดกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มผู้ป่วยเบาหวาน เพื่อให้ผู้รับบริการตระหนักและมีทักษะในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องที่บ้าน เรื่องที่ให้ความรู้ประกอบด้วย การใส่ยาและเวชภัณฑ์ การควบคุมอาหาร การออกกำลังกาย การดูแลผิวหนัง การดูแลสุขภาพเท้าเป็นต้น โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาด(Marketing concept) เป็นแนวคิดที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ คือมองจากภายนอกเข้ามาภายในนั้นคือจุดเริ่มต้น โดยเริ่มจากกลุ่มเป้าหมายก่อนและจัดกิจกรรมต่างๆให้สนองความต้องการที่แท้จริง

ดังนั้น การคัดกรอง จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพตามที่องค์การอนามัยโลกกำหนดแนวทางไว้และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation-HA) และผู้รับบริการได้บริการที่ปลอดภัยเกิดความคาดหวัง

4. งานตรวจรักษา

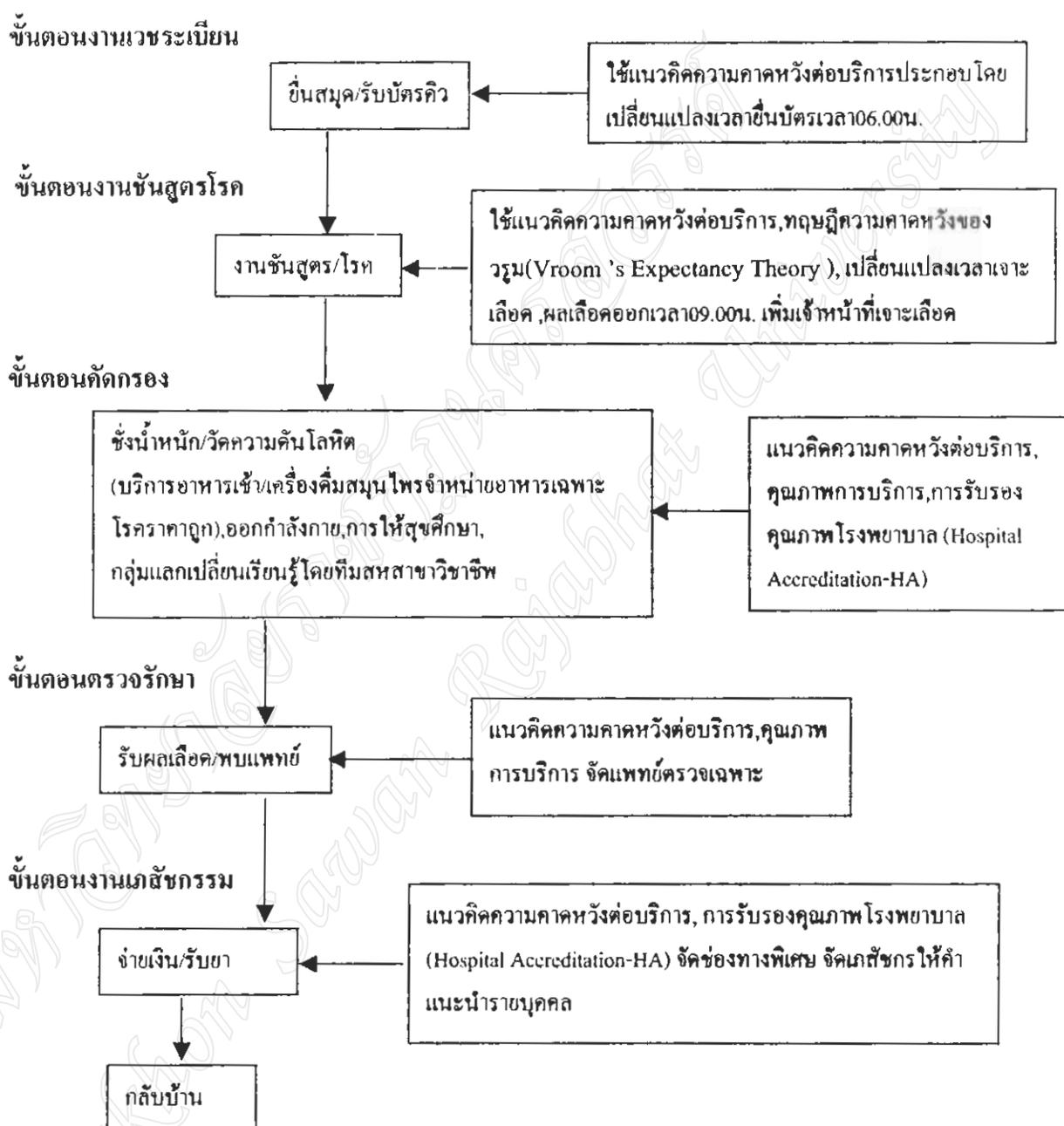
เดิมผู้รับบริการต้องรอรับบริการร่วมกับผู้ป่วยทั่วไป โดยวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ซักถามอาการ อาการแสดง ลงบันทึกระดับน้ำตาลในเลือด ในทะเบียนประวัติ และรับการรักษาจากแพทย์โดยสลับกับผู้ป่วยทั่วไป รอานาน แพทย์ออกตรวจเวลา 10.00 น. เนื่องจากแพทย์ต้องตรวจรักษาผู้ป่วยที่รับไว้นอนในโรงพยาบาลก่อนจึงจะตรวจผู้ป่วยนอก บางครั้งแพทย์ตรวจรักษาไม่ละเอียด ไม่ซักถามอาการ ตรวจแบบเร่งรีบแข่งกับเวลา ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เมื่อบริการที่ได้รับไม่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความคาดหวัง แสดงถึงคุณภาพบริการย่อมไม่ดีด้วย

จากการพัฒนา โดยนำแนวคิดการบริการ การตลาดบริการ คุณภาพบริการ พัฒนาศึกษาคลินิกเบาหวาน โดยแยกคลินิกเบาหวานออกจากแผนกผู้ป่วยนอก เมื่อผู้รับบริการเจาะเลือดแล้วพยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบงานพร้อมผู้ช่วยเหลือคนไข้วัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก และลงบันทึกในสมุดประจำตัวผู้ป่วยเบาหวานตามลำดับบัตรคิว จัดแพทย์ตรวจเฉพาะที่คลินิกเบาหวาน 2 คนโดยแพทย์จะออกตรวจเวลา 09.00 น. และประกันเวลาการให้บริการตรวจผู้ป่วยเบาหวานหมดภายในเวลา 12.00 น. เพื่อผู้รับบริการกลับบ้านภายในเวลา 12.00 น.

5. งานเภสัชกรรม

เดิมงานเภสัชกรรมจ่ายยารวมผู้ป่วยทั่วไปร่วมกับผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ป่วยรอรับยานาน เมื่อพัฒนาการบริการ งานเภสัชกรรมจัดช่องทางพิเศษสำหรับผู้รับบริการเบาหวานแยกกับผู้รับบริการทั่วไป และจัดเภสัชกรให้คำแนะนำวิธีการใช้ยาและเวชภัณฑ์ทางยาสำหรับผู้รับบริการเบาหวาน โดยยึดหลัก นโยบายพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation-HA)

ขั้นตอนการบริการคลินิกเบาหวานแบบใหม่ ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่4.2 ขั้นตอนการบริการคลินิกเบาหวานระบบใหม่

ระยะที่ 3 ประเมินผล

หลังดำเนินการพัฒนาการบริการคลินิกเบาหวาน 3 เดือน ผู้วิจัยได้ประเมินผลข้อมูลผู้รับบริการโดยให้ผู้รับบริการตอบ แบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่อยู่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ค่ารักษาพยาบาล ระยะเวลาที่เป็นโรคเบาหวาน เหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลนี้ ระยะเวลาที่มารับบริการ

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ที่อยู่ปัจจุบัน		
ตำบลตากลี	177	58.6
ตำบลอื่น ๆ	125	41.4
2. เพศ		
ชาย	61	20.2
หญิง	241	79.8
3. อายุ		
30 ปี ลงมา	1	0.3
31-40 ปี	15	5.0
41-50 ปี	52	17.2
51-60 ปี	83	27.5
61 ปี ขึ้นไป	151	50.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	88	29.1
ประถมศึกษา	191	63.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	4.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	1.3
ปวช,ปวส,อนุปริญญา	4	1.3
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2	0.7

ตารางที่ 4.8(ต่อ)

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
ทำนา ทำสวน ทำไร่	62	20.5
ค้าขาย	36	11.9
รับจ้างทั่วไป	34	11.3
ข้าราชการ	10	3.3
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	153	50.7
อื่น ๆ ระบุ	7	2.3
6. ค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล		
จ่ายเงินเอง	15	5.00
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	12.25
ประกันสังคม	4	1.32
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสาธารณสุข	246	81.43
7. ระยะเวลาการเป็นโรคเบาหวาน		
มากกว่า 6 เดือน - 5 ปี	164	54.3
6-10 ปี	50	16.6
10 ปีขึ้นไป	86	28.5
8. เหตุผลที่ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลตาดลี		
จากคำบอกเล่าของผู้อื่นว่าดีบริการดี	26	8.6
ตามความต้องการของท่านเอง	98	32.5
จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์	132	43.7
อยู่ใกล้บ้าน	44	14.6
สะดวกในการเดินทาง	2	0.7
9. ระยะเวลาที่ท่านมารับบริการตรวจตั้งแต่ขึ้นบัตรจนถึงได้รับยาเป็น เวลา.....ชั่วโมง		
1 ชั่วโมง	5	1.66
2 ชั่วโมง	12	3.97
3 ชั่วโมง	9	2.98

ตารางที่ 4.8(ต่อ)

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
4 ชั่วโมง	73	24.17
5 ชั่วโมง	82	27.15
6 ชั่วโมง	45	14.90
7 ชั่วโมง	58	19.21
8 ชั่วโมง	14	4.64
9 ชั่วโมง	4	1.32
10 ชั่วโมง	-	-
11 ชั่วโมง	-	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการอยู่ในเขตตำบลตาคีร้อยละ 58.6 ตำบลอื่น ๆ ร้อยละ 41.4 เพศชายร้อยละ 20.2 เพศหญิง 79.8 มีอายุอยู่ในช่วง 61 ปีขึ้นไปร้อยละ 50 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 63 ไม่ได้ประกอบอาชีพร้อยละ 50.7 สิทธิบัตรการ ศึกษาระดับประถมศึกษาทางด้านหน้าสาธารณสุขร้อยละ 81.5 ระยะเวลาเป็นเบาหวานมากกว่า 6 เดือน - 5 ปี มีจำนวน 164 คน เหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลตาคี จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้อยละ 43.7 ตามความต้องการของตนเองร้อยละ 32.5 ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่ขึ้นบัตร และรับยา 5 ชั่วโมง ร้อยละ 27.15

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการ

คลินิกเบาหวาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานหลังการพัฒนา

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	หลังการพัฒนา			
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.87	0.23	มาก	3
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.36	0.27	มาก	1
ด้านการตอบสนองของการให้บริการ	3.82	0.27	มาก	4
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.02	0.35	มาก	2
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.02	0.34	มาก	2
รวม	4.01	0.29	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน หลังการพัฒนาโดยรวมมีระดับความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D.=0.29) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.36$, S.D.=0.27) รองลงมาได้แก่ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการและ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.02$, S.D.=0.35, S.D.=0.34) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D.=0.23) ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D.=0.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการหลังการพัฒนา

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	หลังพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. คลินิกเบาหวานมีป้ายติดแสดงจุด ให้บริการชัดเจน	302	1.86	0.76	น้อย	9
2. ความสะดวกในการติดต่อเมื่อขึ้นบัตรเก่าหรือทำบัตรใหม่	302	4.46	0.55	มาก	2
3. ห้องเจาะเลือด มีอุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอพร้อมให้บริการ	302	4.85	0.36	มากที่สุด	1
4. สถานที่เจาะเลือดสะดวกสบายมีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นสัดส่วน โปร่งสว่าง	302	4.38	0.68	มาก	5
5. คลินิกเบาหวานมีที่นั่งคอยรอตรวจเพียงพอและสะดวก	302	2.12	0.77	น้อย	8
6. คลินิกเบาหวานสะอาด เรียบร้อย อากาศถ่ายเทได้ดี	302	3.97	0.62	มาก	7
7. คลินิกเบาหวานมีการจัดเตรียมห้องตรวจโรค และเครื่องมือ อุปกรณ์สะอาด ปลอดภัย ทันสมัย พร้อมให้บริการ	302	4.32	0.60	มาก	6
8. คำอธิบายบนฉลากยา/ซองยาเข้าใจง่าย	302	4.44	0.70	มาก	4
9. คลินิกเบาหวานเป็นบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	302	4.46	0.70	มาก	2
รวม	302	3.87	0.23	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหลังการพัฒนา เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.230) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ ห้องเจาะเลือด มีอุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.36) รองลงไปได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อเมื่อขึ้นบัตรเก่าหรือทำบัตรใหม่ ($\bar{X}=4.46$, S.D.=0.55) และต้องการให้คลินิกเบาหวานเป็นบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ($\bar{X}=4.46$, S.D.=0.70) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ คลินิกเบาหวานมีป้ายติดแสดงจุด ให้บริการชัดเจน ($\bar{X}=1.86$, S.D.=0.76)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความน่าเชื่อถือ หลังการพัฒนา

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	หลังพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
1. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนค้นบัตรผู้ป่วยเบาหวานที่นัดไว้ล่วงหน้า	302	4.56	0.52	มากที่สุด	6
2. เจ้าหน้าที่รับยื่นบัตรคิวและเจาะเลือดตรงตามเวลาที่กำหนด	302	4.62	0.57	มากที่สุด	4
3. การบริการที่ดีทุกขั้นตอนตั้งแต่ยื่นบัตร เจาะเลือด คัดกรอง ตรวจรักษา รับยา มีการจัดลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแข่งคิว	302	4.65	0.53	มากที่สุด	2
4. การรายงานผลการตรวจเลือดมีความชัดเจน น่าเชื่อถือและตรงตามเวลาที่กำหนด	302	4.68	0.52	มากที่สุด	1
5. มีกิจกรรมการดูแลตนเองเกี่ยวกับโรคเบาหวานสำหรับผู้ป่วย และญาติสามารถนำไปปฏิบัติได้เองที่บ้าน	302	4.40	0.66	มาก	9
6. แพทย์ออกตรวจตรงเวลาที่กำหนด	302	3.30	0.89	ปานกลาง	12
7. แพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด	302	3.43	0.85	ปานกลาง	11
8. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายรายการค่าบริการ ค่ายา ก่อนชำระเงิน	302	4.55	0.55	มากที่สุด	7
9. เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา	302	4.65	0.56	มากที่สุด	2
10. ทุกหน่วยบริการให้บริการตามที่กำหนดไว้และการบริการที่ได้รับไม่มีข้อผิดพลาด	302	4.50	0.68	มากที่สุด	8
11. เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยบริการให้คำอธิบายแนะนำการบริการทุกครั้งก่อนให้บริการ	302	4.59	0.57	มากที่สุด	5
12. ท่านรู้สึกพึงพอใจและจะมารับบริการที่ รพ.นี้อีก	302	4.36	0.73	มาก	10
รวม	302	4.36	0.27	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจหลังการพัฒนา เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.27) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ การรายงานผลการตรวจเลือดมีความชัดเจน น่าเชื่อถือและตรงตามเวลาที่กำหนด

($\bar{X}=4.68$, S.D.=0.52) รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.56) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ แพทย์ออกตรวจตรงเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.30$, S.D.=0.89)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการตอบสนองการให้บริการหลังการพัฒนา

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	หลังพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านการตอบสนองการให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ	302	4.42	0.61	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการให้ความสนใจ ทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สีสหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	302	4.43	0.67	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อมีอาการอยู่ในชั้นที่อาจเกิดอันตราย	302	3.80	0.60	ปานกลาง	6
4. เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่และสนใจรับฟังปัญหา แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่าย	302	4.81	0.45	มากที่สุด	1
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ	302	1.41	0.57	น้อย	8
6. มีบริการนัดตรวจครั้งต่อไปที่ตรงตามความต้องการของผู้ป่วย	302	3.25	0.70	ปานกลาง	7
7. รู้สึกพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว	302	3.90	0.65	มาก	5
8. รู้สึกพึงพอใจต่ออخصยของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่และรับฟังปัญหา	302	4.53	0.58	มากที่สุด	2
รวม	302	3.82	0.603	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการตอบสนองการให้บริการหลังการพัฒนา เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่และสนใจรับฟังปัญหา

แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.46) รองลงไปได้แก่ รู้สึกพึงพอใจต่ออัยราชัยของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่และรับฟังปัญหา ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.58) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ ($\bar{X}=1.41$, S.D.=0.57)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการหลังการพัฒนาจําแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	หลังพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเจาะเลือดและปฏิบัติด้วยความถูกต้องและเหมาะสม	302	4.77	0.46	มากที่สุด	1
2. การบริการวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ชักถามอาการ มีการจัดลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแข่งคิว	302	4.20	0.67	มาก	5
3. แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค หรือภาวะเจ็บป่วย และให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	302	2.83	0.80	ปานกลาง	6
4. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และแนะนำการดูแลตนเองที่บ้าน	302	2.73	0.66	ปานกลาง	7
5. เจ้าหน้าที่จ่ายยามี่ทำที่เป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้	302	4.60	0.51	มากที่สุด	2
6. พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยทุกครั้งที่มาใช้บริการ	302	4.47	0.66	มาก	4
7. ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยกย่องให้เกียรติ อบอุ่นใจเมื่อมาใช้บริการ	302	4.54	0.57	มากที่สุด	3
รวม	302	4.02	0.35	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการหลังการพัฒนา เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ระดับความคิดเห็น

เห็นสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการเจาะเลือดและปฏิบัติด้วยความถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.46) รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่จ่ายยามีท่าที่เป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.51) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และแนะนำการดูแลตนเองที่บ้าน ($\bar{X}=2.73$, S.D.=0.66)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเห็นอกเห็นใจให้แก่ผู้รับบริการหลังการพัฒนาจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	N	หลังพัฒนา			
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ด้านความเห็นอกเห็นใจ					
1. เจ้าหน้าที่ซักประวัติสนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	302	4.38	0.61	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ซักประวัติ มีความรู้ ความสามารถในการช่วยเหลือเบื้องต้นตามอาการเจ็บป่วย	302	4.04	0.56	มาก	4
3. แพทย์สนใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	302	2.74	0.85	ปานกลาง	5
4. ทุกหน่วยบริการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ	302	4.48	0.62	มาก	1
5. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้	302	4.45	0.61	มาก	2
รวม	302	4.02	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเห็นอกเห็นใจหลังการพัฒนา เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ ทุกหน่วยบริการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.48$, S.D.=0.62) รองลงไปได้แก่ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้ ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.61) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ แพทย์สนใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย ($\bar{X}=2.74$, S.D.=0.85)

ตารางที่4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (T -test) และระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานเปรียบเทียบก่อน-หลังการพัฒนา

คุณภาพบริการตามความคาดหวังบริการ	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.90	0.24	3.87	0.23	6.83
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	1.99	0.32	4.36	0.27	8.48
ด้านการตอบสนองการให้บริการ	2.39	0.28	3.82	0.27	6.24
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.40	0.26	4.02	0.35	7.26
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	2.40	0.26	4.02	0.34	7.29

ตารางที่4.15 พบว่าก่อนการพัฒนาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ $\bar{X}=2.90$, S.D.=0.24 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ $\bar{X}=1.99$, S.D.=0.32 ด้านการตอบสนองของการให้บริการ $\bar{X}=2.39$, S.D.=0.28 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ $\bar{X}=2.40$, S.D.=0.26 ด้านความเห็นอกเห็นใจ $\bar{X}=2.40$, S.D.=0.26 หลังการพัฒนาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ $\bar{X}=3.87$, S.D.=0.23 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ $\bar{X}=4.36$, S.D.=0.27 ด้านการตอบสนองของการให้บริการ $\bar{X}=3.82$, S.D.=0.27 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ $\bar{X}=4.02$, S.D.=0.35 ด้านความเห็นอกเห็นใจ $\bar{X}=4.02$, S.D.=0.34 ซึ่งคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานก่อนและหลังการพัฒนามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ หลังการพัฒนา

ควรจัดคลินิกเป็นแบบครบวงจรให้บริการแบบจุดเดียว เพิ่มวันให้บริการ เพิ่มอัตรากำลังผู้ให้บริการ พัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม