

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายดังนี้ คือ

เพื่อศึกษาปัญหากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ และหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 302 คน ผู้บริหารโรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลีจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 6 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 2 ชุด ดังนี้

1. แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน
2. แบบบันทึกการสนทนาระดมความคิดเห็นผู้บริหาร

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โดยเก็บจากผู้รับบริการคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์
2. ข้อมูลการสนทนาระดมความคิดเห็นผู้บริหาร โดยใช้แบบบันทึกผลการสนทนาตามประเด็นการพิจารณาหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. สงเคราะห์ความคิดเห็นผู้บริหาร โรงพยาบาลตาคลี เพื่อหาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของ โรงพยาบาลตาคลี อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ก่อนและหลังดำเนินการด้วย t-test แบบ Dependent

## สรุปผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

### ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหา

ระดับความคิดของผู้รับบริการคลินิกเบาหวานเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของ โรงพยาบาลตาคลี ก่อนดำเนินการพัฒนา พบว่า

1.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลตาคลี คิดเป็นร้อยละ 58.6 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.8 มีอายุอยู่ในช่วง 61 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 63 และ ไม่ได้ประกอบอาชีพคิดเป็น ร้อยละ 50.7 สิทธิการรักษาส่วนใหญ่ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ 81.5 มีระยะเวลาเป็นเบาหวานมากกว่า 6 เดือน – 5 ปี จำนวน 164 คน เหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลตาคลี ทราบจากการ โฆษณาประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 43.7 และรองลงมาคือตามความต้องการของตนเองคิดเป็นร้อยละ 32.5 ใช้เวลาที่รับบริการตั้งแต่ขึ้นบัตรและรับยา นาน 6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 21.2

1.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานของ โรงพยาบาลตาคลี อำเภอ ตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

1.2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ก่อนการพัฒนาระดับความคิดเห็นภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.31, S.D.=0.27$ ) มีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 2.90, S.D.=0.24$ ) ด้านที่มีคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ( $\bar{X} = 1.99, S.D.=0.32$ )

1.2.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการก่อนการพัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  =2.90, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าคลินิกเบาหวานมีการจัดเตรียมห้องตรวจโรค และเครื่องมืออุปกรณ์สะอาด ปลอดภัย ทันสมัย พร้อมให้บริการ อยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X}$  =4.33, S.D.=0.61) รองลงไป ได้แก่ ห้องเจาะเลือด มีอุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอพร้อมให้บริการ ( $\bar{X}$  =3.69, S.D.=0.70) สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการก่อนการพัฒนาน้อยที่สุดคือ ค่าอธิบายบนฉลากยา/ซองยาเข้าใจง่าย ( $\bar{X}$  =1.41, S.D.=0.63)

1.2.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจก่อนการพัฒนา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย ( $\bar{X}$  =1.99, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่รับขึ้นบัตรคิว และเจาะเลือดตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X}$  =3.33, S.D.=0.86) รองลงไป ได้แก่ แพทย์ออกตรวจตรงเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}$  =2.85, S.D.=0.91) สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจก่อนการพัฒนา น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา ( $\bar{X}$  =1.35, S.D.=0.52)

## ระยะที่ 2 หาแนวทางพัฒนากระบวนการบริการ

ผลการสังเคราะห์ความคิดของผู้บริหารจากการระดมความคิด สรุปเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลคาคี อำเภอคาคี จังหวัดนครสวรรค์ ได้ดังนี้

การพัฒนาคุณภาพ ของระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้ได้ การรับรอง HA (Hospital Accreditation) เป้าหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาใน โรงพยาบาลด้วยการ ยืนยัน ความสำเร็จของการพัฒนาให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ ในการตัดสินใจของ ผู้บริโภค สำคัญที่สุด คือต้องการยกระดับคุณภาพ บริการสุขภาพ ในภาพรวม จุดมุ่งหมายที่ต้องการ สร้างระบบคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รับรองกระบวนการ คุณภาพ โรงพยาบาล ซึ่งครอบคลุมทั้งการมีระบบคุณภาพที่ดี และมีกระบวนการ ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การบริการ หากควบคุมปัจจัยนำเข้า และกระบวนการทำงาน ได้ ตามที่กำหนดไว้ก็จะ ได้บริการที่คาดหวัง ได้ดังนั้นผู้บริหารเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้ได้การรับรอง HA (Hospital Accreditation) ผลการสังเคราะห์ความคิดของผู้บริหารจากการระดมความคิด พบว่า

2.1. ด้านแผนการดำเนินงานที่จะพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือในการบริการยังไม่ชัดเจน กำหนดจัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล

2.2 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม สถานที่ให้บริการกับแคบ ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายแสดงทิศทางที่ชัดเจน ควรปรับเปลี่ยนสถานที่ให้บริการของคลินิกเบาหวาน จากเดิมที่ต้องให้บริการร่วมกับผู้ป่วยนอก แยกให้บริการในสถานที่ใหม่

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการให้บริการ ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบ ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ การเพิ่มทักษะ การอบรมความรู้แก่เจ้าหน้าที่ การพัฒนาพฤติกรรมในการให้บริการ อัตรากำลังในการให้บริการไม่เหมาะสม ไม่เพียงพอขณะที่ผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น เพิ่มเจ้าหน้าที่เจาะเลือดเฉพาะ แยกต่างหากจากผู้ป่วยทั่วไป เพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยเจาะเลือด โดยจัดเวรพยาบาลวิชาชีพ หมุนเวียนเจาะเลือด เพิ่มแพทย์ตรวจเฉพาะ ที่คลินิก กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีพยาบาลวิชาชีพรับผิดชอบคลินิกเบาหวาน จัดเวรพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ จากแผนกผู้ป่วยนอกมาช่วยที่คลินิกเบาหวาน คัดกรอง ลงทะเบียนนัด ประสานงานการติดตามผู้ป่วย

2.4 ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ระบบการให้บริการมีหลายขั้นตอนทำให้การให้บริการล่าช้า ลดขั้นตอนการรับบริการลง ปรับปรุงระบบการให้บริการทั้งระบบ

2.5 เพิ่มช่องทางการรับยาเฉพาะคลินิกเบาหวาน และจัดเภสัชกรให้คำแนะนำการใช้ยาและเวชภัณฑ์ทางยาอย่างใกล้ชิด

2.6 การให้สุขศึกษา การปฏิบัติตัว การใช้ยา การออกกำลังกายปรับเปลี่ยนการให้คำแนะนำเป็นแบบแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแบบสหสาขาวิชาชีพ

2.7 จัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม จัดจำหน่ายอาหารสำเร็จสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน ในราคาถูกโดยโภชนากรเป็นผู้รับผิดชอบ

2.8 การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เวชภัณฑ์

2.9 ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ ค่าตอบแทน

### ระยะที่ 3 ประเมินผล

หลังดำเนินการตามแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลดาคี อำเภอดาคี จังหวัดนครสวรรค์ 3 เดือนพบว่า

ระดับความคิดของผู้รับบริการคลินิกเบาหวานเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลดาคี หลังดำเนินการพัฒนา พบว่า

3.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลคาคี คิดเป็นร้อยละ 58.6 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.8 มีอายุอยู่ในช่วง 61 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 63 และ ไม่ได้ประกอบอาชีพคิดเป็น ร้อยละ 50.7 สิทธิการรักษาส่วนใหญ่ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ 81.5 มีระยะเวลาเป็นเบาหวานมากกว่า 6 เดือน – 5 ปี จำนวน 164 คน เหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลคาคี ทราบจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 43.7 และรองลงมาคือตามความต้องการของตนเองคิดเป็นร้อยละ 32.5 ใช้เวลาที่รับบริการตั้งแต่ขึ้นบัตรและรับยานาน 5 ชั่วโมง ร้อยละ 27.15

3.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน หลังการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ( $\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.27$ ) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.34$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.23$ ) ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.27$ ) ตามลำดับ

3.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจหลังการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.27$ ) พิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ การรายงานผลการตรวจเลือดมีความชัดเจน น่าเชื่อถือและตรงตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.68, S.D. = 0.52$ ) รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา ( $\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.56$ ) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ แพทย์ออกตรวจตรงเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.30, S.D. = 0.89$ )

3.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการหลังการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.35$ ) พิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเจาะเลือดและปฏิบัติด้วยความถูกต้องและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.46$ ) รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่จ่ายยามีท่าที่เป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ ( $\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.51$ ) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และแนะนำการดูแลตนเองที่บ้าน ( $\bar{X} = 2.73, S.D. = 0.66$ )

3.5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านความเห็นอกเห็นใจหลังการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.65$ ) พิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ ทุกหน่วยบริการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.62$ ) รองลงไปได้แก่ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่

สามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้ ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.61) ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ แพทย์สนใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย ( $\bar{X}=2.74$ , S.D.=0.85)

3.6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานด้านการตอบสนองการให้บริการหลังการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.82$ , S.D.=0.60) พิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่และสนใจรับฟังปัญหา แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.81$ , S.D.=0.46) รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการให้ความสนใจ ทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สีสหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง ( $\bar{X}=4.43$ , S.D.=0.67) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ ( $\bar{X}=1.41$ , S.D.=0.57)

4. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานก่อนและหลังดำเนินการ โดยการทดสอบค่า t-test Dependent พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

##### ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหา

ผลจากแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานก่อนการดำเนินการพัฒนาโดยรวม อยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากการบริการที่ล่าช้า บริการหลายขั้นตอนยุ่งยาก รอนาน ไม่ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัว มีจำนวนผู้รับบริการมาก ที่นั่งรอไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบ อากาศร้อน แออัด บางครั้งผู้รับบริการมีภาวะแทรกซ้อน พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ดี มีการแข่งคิว สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พอใจบริการที่ได้รับสอดคล้องกับการศึกษาของนางคราญ ผาสุขและคณะ(2524 :53-55) ศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาริบัติ องค์ประกอบ คือ บุคลากร ความเจ็บป่วย บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการมากที่สุด คือเสียเวลาในการรอตรวจรักษา ผู้มารับบริการมากแออัด สับสน และสถานที่คับแคบ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดปานกลาง ได้แก่ การรับการตรวจซ้ำ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและ น้ำเสียงไม่น่าฟังกับผู้ป่วย มีสีหน้าไม่เป็นมิตร ไม่สนใจความทุกข์ของผู้ป่วย แพทย์ เวลาในการตรวจรักษาเร็ว ไม่แน่ใจว่าตรวจละเอียดและถูกต้อง ไม่ทราบเหตุผลในการตรวจและวินิจฉัยโรค แพทย์และ

พยาบาลพูดเร็ว พูดถึงปัญหาผู้ป่วยด้วยภาษาที่ฟังแล้วไม่เข้าใจ กลัวไม่มีเงินพอค่ารักษา นอกจากนี้ยังเครียดจากการไม่ทราบขั้นตอนและรายละเอียดในการติดต่อกับแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องบรรยากาศไม่เป็นสัดส่วน มีเสียงดังรบกวนและบ้านอยู่ไกลไปมาไม่สะดวก

จากการออกแบบสอบถามผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลศาลีราษฎร์ด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ ) อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลศาลีราษฎร์กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพื่อรับการรับรองคุณภาพ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล พร้อมทั้งจะพัฒนาปรับปรุงองค์กร โดยมองปัจจัยต่างๆที่มีผลคือ โรงพยาบาลทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก โรงพยาบาล และวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค กำหนดแผนพัฒนาโรงพยาบาล วิสัยทัศน์ ของโรงพยาบาลคือ " ส่งเสริม ป้องกันค้ำเน้นบริการดีมีคุณภาพ" จากวิสัยทัศน์ดังกล่าว การบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพัฒนาให้ดีมีคุณภาพ ประกอบกับคลินิกเบาหวานยังไม่มีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ผู้บริหารจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่แสดงถึง คุณภาพการบริการคลินิกเบาหวาน ที่ต้องรีบแก้ไข ตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ(อ้างถึงในสุภาวดี เกตุแก้ว.2543) กล่าวถึงความเป็นรูปธรรมของการบริการว่าบริการที่เป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรู้ถึงการให้บริการชัดเจน คือเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สถานที่กว้าง สะอาดปราศจากกลิ่น เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นน้อยมาก ( $\bar{X} = 1.41, S.D.=0.63$ ) ในเรื่องคำอธิบายบนฉลากยา/ซองยาเข้าใจง่าย อาจเนื่องมาจากร้อยละ 50 ของผู้รับบริการมีอายุอยู่ในช่วง 61 ปีขึ้นไปและมีระดับการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 63 ระดับประถมศึกษา ทำให้อ่านฉลากยาไม่ชัดเจนประกอบกับจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรมไม่ได้อธิบายวิธีการรับประทานยา

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมอยู่ระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.99, S.D.=0.76$ ) เมื่อพิจารณาข้อพบว่าระดับความคิดเห็นน้อยมาก ( $\bar{X} = 1.35, S.D.=0.52$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา อาจเนื่องมาจากการเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาให้บริการไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการการจึงไม่มีเวลาในการให้ข้อมูลก่อนการบริการและไม่สอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยาไม่สอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ ที่กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ จริงใจ และความสนใจของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญมาก

ด้านการตอบสนองของการให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.39, S.D.=0.76$ ) เนื่องจากโรงพยาบาลศาลีราษฎร์มีนโยบายเตรียมเข้าสู่การรับรองคุณภาพ จึงมุ่งเน้นการให้บริการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ

ผู้มารับบริการได้ แต่ในการบริการของโรงพยาบาลตาค็องยังมีปัญหาในเรื่องการให้บริการที่ไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ จากกรณีที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานหลายหน้าที่ และมีจำนวนจำกัด จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีไม่มีความสามารถในการให้ข้อมูล ตรงกับ พาราสุรามานและคณะ(อ้างถึงใน อุบลศรี หาญเจริญกิจ.2543) ที่กล่าวว่าคุณภาพการบริการที่คืนัน ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นน้อยมาก ( $\bar{X} = 1.47, S.D.=0.57$ )เรื่องความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่และรับฟังปัญหา ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย รับผิดชอบหลายหน้าที่ การบริการที่คลินิกต้องเร่งรีบ อาจทำให้ไม่มีเวลารับฟังปัญหาของผู้รับบริการ อาจแสดงกิริยาและน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับ ศิริพร ดันดิพุลวินัย (2538:1) กล่าวว่า งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจึงเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ระดับน้อย

( $\bar{X} = 2.40, S.D.=0.26$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อยมาก

( $\bar{X} = 1.36, S.D.=0.53$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่จ่ายยามีท่าที่เป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้ อาจเนื่องมาจากการเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาให้บริการไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการการ ผู้รับบริการมีจำนวนมากอาจแสดงท่าที่ไม่เป็นกันเอง พุดจาไม่ไพเราะ และเร่งรีบให้บริการอาจอธิบายรายละเอียด ไม่ครบถ้วน ต่างจากการศึกษาของวาสนา วงศ์ขันทอง (2542) ศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก คณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL เช่นกัน ผลพบว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน อาจเนื่องจากเป็นสถาบันการศึกษา มีความทันสมัยในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้ บริการต่างๆ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์(2539) กล่าวถึงคุณลักษณะการบริการที่ดี ได้แก่ การที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตลอดจนกิริยาวาจาอ่อน โขน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมคน

ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยรวมอยู่ระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.40, S.D.=0.26$ ) อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการมีจำนวนมาก ทำให้ขาดความสนใจเอาใจใส่รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ นอกจากอาการสำคัญที่นำมาโรงพยาบาลเพื่อตรวจรักษาเท่านั้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.50, S.D.=0.59$ )เรื่องทุกหน่วยบริการให้บริการ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ

ประกอบด้วยผู้รับบริการคลินิกเบาหวานจำนวน 164 คน มีระยะการเป็นเบาหวานมากกว่า 6 เดือน – 5 ปี ทำให้ผู้ให้บริการไม่ใส่ใจเท่าที่ควรเพราะเห็นว่ามารับบริการนานแล้ว ผู้รับบริการจึงเห็นว่าผู้ให้บริการไม่สนใจเอาใจใส่

## ระยะที่ 2 หาแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการ คลินิกเบาหวาน โรงพยาบาล ตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการ คลินิกเบาหวาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ผู้บริหารมีความเห็นว่า การพัฒนากระบวนการบริการ เป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง โดยกำหนดแผนการดำเนินงานที่จะพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือในการบริการยังไม่ชัดเจนกำหนด ควรจัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล ที่จะพัฒนางานเพื่อรับรองคุณภาพ อนุวัฒน์ ศุภชุตikul(2541)กล่าวว่า คุณภาพ ของระบบบริการสุขภาพ ทั้งในระดับ โรงพยาบาล และในภาพรวม การรับรองของ HA มีเป้าหมายเพื่อกระตุ้น ให้เกิดการพัฒนาในโรงพยาบาลด้วยการ ยืนยัน ความสำเร็จของการพัฒนา ให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ ในการตัดสินใจของ ผู้บริโภคและผู้จ่ายเงิน ที่สำคัญที่สุด คือต้องการยกระดับคุณภาพ บริการสุขภาพ ในภาพรวมจุดมุ่งหมายที่ต้องการ สร้างระบบคุณภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า รับรองกระบวนการ คุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งครอบคลุมทั้งการ มีระบบคุณภาพที่ดี และมีกระบวนการ ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สถานที่ให้บริการกับเคเบ ที่นั่ง รวดเร็วไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายแสดงทิศทางที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ ขาดความพร้อมในการให้บริการ พฤติกรรมการ ให้บริการ ไม่ดี อัตรากำลังในการให้บริการไม่เพียงพอ ระบบการ ให้บริการมีหลายขั้นตอนทำให้การ ให้บริการล่าช้า การให้สุขศึกษา ไม่ครอบคลุมสอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลวรรณ นุชศรี (2543) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลของฝ่าย การพยาบาลศูนย์หัวใจ สิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล คือ มีนโยบายการจัดการด้านคุณภาพและมีแผนการดำเนินการที่แน่นอน ปรับระบบโครงสร้างการบริหารองค์การให้เอื้อต่อการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จัดการบุคคลเพื่อให้บรรลุพันธกิจที่กำหนดไว้ พัฒนาสภาพทางกายภาพ (สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และบรรยากาศการทำงาน) พัฒนากระบวนการให้บริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน ติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภชัย ภูวนรัตน์พฤษย์ และดวงสมร บุญผดุง (2532) พบว่าการบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับ บริการด้านการรักษาพยาบาลควรปรับปรุงในด้านต่างๆ คือปรับปรุงระบบบริการผู้ป่วยนอกให้เกิด

ความสะดวก ลดระยะเวลาการรอคอยรับบริการ การจัดการไหลเวียนของผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายเวลาบริการสำหรับผู้ป่วยแต่ละคนให้ทราบเวลาที่แน่ชัด และได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ในขั้นตอนการดำเนินการหรือกิจกรรมพัฒนาคุณภาพว่า ก่อนจะดำเนินงาน โครงการใดๆ ควรได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร เพราะผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนทรัพยากรและผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ตามที่กล่าวมาคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลตากดีจึงต้องกำหนดแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการขึ้นใหม่ เนื่องจากยุคกระแสโลกาภิวัตน์ภายใต้ระบบเศรษฐกิจเสรีและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแข่งขันสูงมาก การบริการได้หันมาดำเนินการให้ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น การบริหารจัดการของโรงพยาบาลตากดี จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้บริการมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ การนำแนวคิดทางการตลาดบริการมาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริการคลินิกเบาหวาน โดยเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ แนวคิดทางการตลาด (Marketing concept) ของคอตเลอร์ (Kotler . 1997 : 9,15) กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการประกอบด้วย 7 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (Product) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place or Distribution) ราคา ( Price) การส่งเสริมการตลาด ( Promotion ) พนักงาน (People) กระบวนการบริการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ( Physical Evidence) แต่ 7 Ps เป็นมุมมองของธุรกิจบริการ การที่จะบริหารการตลาดของธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ จะต้องพิจารณาถึงส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้วย ได้แก่ คุณค่าที่จะได้รับ(Customer value) ต้นทุน(Cost to customer) ความสะดวก (Convenience) การติดต่อสื่อสาร(Communication) การดูแลเอาใจใส่(Caring) ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ(Completion) ความสบาย(Comfort) จะขาดตัวใดตัวหนึ่งไม่ได้ ดังนั้นในการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานจึงต้องใช้ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้ามาประกอบด้วย สอดคล้องกับข้อเสนอแนะและคำร้องเรียนของผู้รับบริการคลินิกเบาหวานที่ต้องการความสะดวก ความสุขสบาย เสียค่าใช้จ่ายน้อย พฤติกรรมบริการดี ดูแลเอาใจใส่ สอนความคาดหวังและความต้องการได้ดี และกำหนดแนวทางที่จะให้บริการคลินิกเบาหวานตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์(อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์,และคณะ.2535:57) กล่าวว่าผู้รับบริการทุกคนเมื่อมาติดต่อ กับหน่วยงาน คาดหวังจะได้รับบริการที่ดี ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการ ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือประทับใจ การบริการ เป็นธุรกิจอย่างหนึ่งที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อน การจัดอัตราค่าถึงเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานตามหน่วยต่างๆ บางงานต้องจัดเพิ่มเจ้าหน้าที่เช่นงานชั้นสูตร (เจาะเลือด)เจ้าหน้าที่ไม่

เพียงพอเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานผู้บริหารยินยอมจ่ายเงินตอบแทนให้ สอดคล้องตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ทุกคนคาดหวังว่าถ้าปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์เกินกำหนด ควรมีสิ่งจูงใจให้ทำงานเพิ่มขึ้น

แนวทางคุณภาพการบริการ โดยมีการบริหารช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า ทั้ง 5 ระดับ การประเมินคุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมและการสร้างบริการที่เกินความคาดหมาย การสร้างคุณภาพในการบริการ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของสายสมร พลเชื้อและศิริวรรณ แสงทอง พิทักษ์ (2541) วิเคราะห์กระบวนการนำมาซึ่งมาตรฐาน การจัดบริการรักษาพยาบาล ภายใต้แนวคิด การประกันคุณภาพการพยาบาล พบว่า ปัจจัยด้านระบบบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถ ทำนายการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บ่งถึงคุณภาพ การบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ(Parasuraman et al., cited in Youssef, Nel&Bovaird.1996)ประกอบด้วยลักษณะสำคัญของคุณภาพ 5 ด้าน คือ ด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้าน การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยปรับการให้บริการของคลินิก เบาหวาน ดังนี้ ปรับเปลี่ยนสถานที่ให้บริการของคลินิกเบาหวาน แยกสถานที่ใหม่และมีเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ ลดขั้นตอนการรับบริการปรับปรุงระบบการให้บริการตั้งแต่ห้องบัตร ห้องเจาะเลือด ห้องตรวจ ห้องยา จัดเจ้าหน้าที่เจาะเลือดเฉพาะ จัดแพทย์ตรวจเฉพาะผู้ป่วยเบาหวาน เพิ่มช่องทางการรับยาเฉพาะ ทำกลุ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว การใช้ยา การออกกำลังกาย แบบสหสาขาวิชาชีพ จัดบริการอาหารและเครื่องดื่มเฉพาะผู้รับบริการเบาหวานเป็นบริการเหนือ ความคาดหวังสอดคล้องกับการศึกษาของสุจิตรา อุทธา (2545) ศึกษาการพัฒนาระบบให้บริการผู้ป่วยที่สถานีอนามัยตำบลพระลับ จังหวัดขอนแก่น พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อ ความสะดวกสบายที่มารับบริการ รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน หากมีปัญหาลงถามได้โดยตรงทำให้มีความรู้ และสามารถนำไปปฏิบัติได้

### ระยะที่ 3 ประเมินผล

ผลระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการ บริการคลินิกเบาหวาน หลังการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.36, S.D.=0.27$ ) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.02, S.D.=0.35$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.02, S.D.=0.34$ ) ด้านความเป็น

รูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.23$ ) ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.27$ ) สอดคล้องกับการศึกษาของสุจิตรา อุทธา (2545) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบให้บริการผู้ป่วยที่สถานีอนามัยตำบลพระลับ จังหวัดขอนแก่น พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อความสะดวกสบายที่มารับบริการ รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน หากมีปัญหาลงถามได้โดยตรงทำให้มีความรู้ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ สอดคล้องกับ การศึกษาของสุภาวดี เกตุแก้ว (2543) ศึกษาคุณภาพตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมากและปานกลาง ส่วนด้านความเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองในการให้บริการและด้านความเห็นอกเห็นใจมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุก ๆ ด้านตามลำดับ ซึ่งเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการคลินิกเบาหวานก่อนและหลังการพัฒนา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากได้มีการปรับเปลี่ยนสถานที่ให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอุบลศรี หาญเจริญกิจ (2543) ศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก คุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก

#### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

##### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 หากเจ้าหน้าที่ทุกท่านร่วมกันดูแลผู้ป่วย เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางจริงผู้ป่วยน่าจะได้รับการที่ดีมีคุณภาพ ปัญหาการเข้าถึงบริการ คุณภาพการบริการก็น่าจะดี

1.2 การทำกลุ่มผู้ป่วยเบาหวานในโรงพยาบาล เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้ป่วยได้มีโอกาสในการพูดคุยปัญหาและเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

1.3 บางครั้งการบริการผู้ป่วยจำนวนมากทำให้ผู้ให้บริการดูแลไม่ทั่วถึงไม่ทราบปัญหาที่แท้จริงและต้องเร่งรีบดำเนินงานในหน้าที่ให้เสร็จทำให้ขาดการดูแลด้านจิตใจผู้รับบริการ

1.4 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้ป่วยเบาหวานควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการแบบครบถ้วนและถูกต้อง

##### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนาศูนย์บริการอื่นๆ

2.2 การพัฒนาศูนย์เบาหวานน่าจะให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและเสนอแนวทางการแก้ปัญหาแบบมีส่วนร่วม