

ประสิทธิผลการลดขั้นตอนการทำงานคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนนทบุรี
EFFECTIVENESS OF WELL BABY CLINIC PROCEDURE REDUCING IN COMMUNITY HOSPITALS,
NONTHABURI PROVINCE

ปริญญ์ หงส์พรหมบุญ 4837685 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุรชาติ ณ หนองคาย Psy.D.(Management), พีระ ตรีกรินทร์จิตร วท.ม.(ชีวสถิติ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อศึกษาประสิทธิผลการลดขั้นตอนการทำงานของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนนทบุรี เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในคลินิกสุขภาพเด็กดี และเพื่อตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในการพัฒนาไม่ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลจากการเปรียบเทียบขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการ นอกจากนี้ยังทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการลดขั้นตอน

การวิจัยนี้ได้ดำเนินการในคลินิกสุขภาพเด็กดีของโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งในจังหวัดนนทบุรี รวม 5 แห่ง ในการลดขั้นตอนการบริการ ได้ใช้วิธีเสริมสร้างพลังอำนาจ โดยการใช้กระบวนการ A-I-C เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ในคลินิกสุขภาพเด็กดีของโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 5 แห่ง จำนวน 24 คน โดยการสัมภาษณ์และความพึงพอใจในบริการของผู้ปกครองที่พาเด็กมารับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีของโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 5 แห่ง ที่ได้จากการสุ่มจำนวน 278 คน โดยการสัมภาษณ์

ผลการศึกษาพบว่า การใช้การเสริมสร้างพลังอำนาจ โดยอาศัยกระบวนการ A-I-C สามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ในคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลทั้ง 5 แห่ง ลดขั้นตอนการให้บริการได้เป็นแบบเดียวกัน 6 ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) จากเฉลี่ย 65 นาที เหลือเฉลี่ย 34 นาที ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการหลังการลดขั้นตอนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) และความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการลดขั้นตอนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.009$) การวิจัยแสดงให้เห็นว่าสามารถลดขั้นตอนการทำงานของคลินิกสุขภาพเด็กดี ในโรงพยาบาลชุมชนได้นับว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นที่พึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือน่าจะสามารถขยายผลการดำเนินงานไปสู่คลินิกอื่น ๆ ในโรงพยาบาลชุมชนได้

คำสำคัญ: คลินิกสุขภาพเด็กดี / การลดขั้นตอนการทำงาน / ระยะเวลาให้บริการ / ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ / ความพึงพอใจในงานของบุคลากร / การสร้างเสริมพลังอำนาจ / A-I-C

EFFECTIVENESS OF WELL BABY CLINIC PROCEDURE REDUCING IN COMMUNITY HOSPITALS, NONTABURI PROVINCE

PARINYA HONGPAKMANOON 4837685 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SURACHART NA NONGKHAI Psy.D.
(Management), PEERA KRUGKRUNJIT M.Sc.(Bios.)

ABSTRACT

This quasi-experimental study was to evaluate the effectiveness of the reduction of clinical procedures in Well Baby Clinics at community hospitals in Nonthaburi province, to increase job satisfaction and service satisfaction following the Criteria and Administrative Method for Good Governance Reform B.E. 2546. The specific objectives were to compare the steps and duration of service, job satisfaction and service satisfaction before and after the reduction of clinical procedures.

This research was conducted in Well Baby Clinics at 5 community hospitals in Nonthaburi Province. For procedure reducing, the researcher applied the empowerment and A-I-C processes. Job satisfaction was evaluated from all 24 health personnel working at Well Baby Clinics by interviewing them and service satisfaction was evaluated from 278 randomly selected parents or relatives of children by the same process.

The results showed that the empowerment and A-I-C processes could be used to reduce service procedures in Well Baby Clinics at community hospitals. It was found that all of the community hospitals reduced the procedures to the same 6 steps. The service duration after procedure reduction significantly decreased ($p < 0.001$) from 65 minutes to 34 minutes. Job satisfaction among health personnel significantly increased ($p < 0.001$) and service satisfaction also significantly increased ($p = 0.009$). This research indicated that it was advantageous to reduce service procedures in Well Baby Clinics at community hospitals. Procedure reduction improved the quality of service and increased the satisfaction of both health personnel and parents or relatives of children. Similarly, clinical procedures should be reduced at other clinics in other community hospitals.

KEY WORDS: WELL BABY CLINIC / PROCEDURE REDUCING /
SERVICE DURATION/ SERVICE SATISFACTION /
JOB SATISFACTION AMONG HEALTH PERSONNEL /
EMPOWERMENT/ A-I-C

114 Pages