

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล  
ส่งเสริมสุขภาพเขต 10 ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพทั้ง 7

ผู้เขียน

นางสาว จิรฉัตร รัตนโนบล

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คมกฤต เล็กสกุล

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเขต 10 โดยใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพทั้ง 7 มาช่วยในการวิเคราะห์ระบบการจัดการกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทั้งหมด เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้กระบวนการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทั้งหมด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานให้เป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการ จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ทางโรงพยาบาลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการผู้ป่วยนอกได้ โดยสามารถลดระยะเวลารอคอยของผู้มาใช้บริการในส่วนของการบริการผู้ป่วยนอกตั้งแต่ส่วนคัดกรองไปจนถึงคลินิกผู้ป่วยนอก ระยะเวลาการรอคอยตั้งแต่มาถึงจนถึงก่อนพบแพทย์โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 8 นาที จากเดิมเวลาเฉลี่ยที่ 21 นาที และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่วัดจากแบบสอบถามก็เพิ่มขึ้นเป็น 42 เปอร์เซ็นต์

ดังนั้นการนำเครื่องมือควบคุมคุณภาพทั้ง 7 ไปประยุกต์ใช้นั้น สามารถนำไปปรับใช้ได้ทั้งในภาคงานบริการและภาคอุตสาหกรรม แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะต้องศึกษา วิเคราะห์ องค์ประกอบภายในองค์กรให้ดีเสียก่อน เนื่องจากแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันไป ซึ่งอาจต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กรด้วย

<b>Independent Study Title</b>	Increasing Service Efficiency of Out-Patient Department in Health Promoting Hospital Area 10 by 7 Quality Control Tools
<b>Author</b>	Ms. Jiratthiti Ratnobol
<b>Degree</b>	Master of Science (Industrial Management)
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Komgrit Leksakul

## **ABSTRACT**

The purpose of this independent study was to improve service efficiency of Out-Patient Department (OPD) in Health Promoting Hospital Area 10 by using 7 quality control tools to analyze Out-Patient department process. This research emphasis on identifying the root causes of inefficiency processes. After, the inefficiency processes have been discovered; The hospital official schedule was rearranged and proposal processes were implemented. The result of improvement was presented by service efficiency and customer's satisfactions. Numerically, the average of waiting time was decreased from 21 minutes to 8 minutes. The customer's satisfactions increased from present to 42% by using hospital survey.

For the above mention, we could demonstrate the potential of 7 quality control tools in service section. However, an applied quality control tool is not easy. The quality control tools users should learn more about the culture of each organization before providing the suitable improvement method to solve the organization quality problems.