

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพในการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำพูน

ผู้เขียน

นางสาวชญกัทร พิชเนศวร

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร. วิมลสิน เหล่าศิริถาวร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างบ้านคุณภาพของการให้บริการ และเพื่อนำเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการในผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลำพูน

ในการดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการในผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลำพูน โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 440 คน และได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 400 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการในผู้ป่วยนอกมีความต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในผู้ป่วยนอกในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และมีความพึงพอใจในปัจจุบันอยู่ในระดับ ปานกลาง จากนั้นนำความต้องการของผู้มารับบริการมาทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนของเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ จากนั้นทำการวิเคราะห์สร้างบ้านแห่งคุณภาพ ทำการวิเคราะห์และจัดเรียงความสำคัญของเทคนิคต่างๆ และกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานบริการในผู้ป่วยนอก ผลจากการวิเคราะห์พบว่าความต้องการทางเทคนิคที่ได้ค่าคะแนน

มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทางด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ , จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมและระบบการจัดคิว มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการในผู้ป่วยนอกเป็นอันดับแรกเนื่องจากจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในผู้ป่วยนอกได้มากที่สุด

และเมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะทางเทคนิคกับบริษัทคู่แข่งทั้ง 2 พบว่ามีจุดแข็ง 3 อันดับแรกคือ อัพเดทข้อมูลข่าวสารอย่างน้อยทุกสัปดาห์, การลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น น้อยกว่า 5 ขั้นตอน และจำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรม 100% และพบว่ามีจุดด้อยที่ควรปรับปรุง 3 อันดับแรก คือ จำนวนครั้งในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้มีความพร้อมใ้ใช้อยู่เสมอ, ระยะเวลาในการให้บริการน้อยกว่า 45 นาที และมีพื้นที่จอดรถไม่น้อยกว่า 100 คัน และในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ค้นพบเทคนิคใหม่ที่จะนำมาตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการคือ ระบบการจัดคิว, การแยกจุดขึ้นบัตรเก่า-ใหม่ และระบบติดต่อกลับ นอกเหนือจากนี้ยังสามารถนำแนวคิดจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการโรงพยาบาลต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Application of Quality Function Deployment Technique in Out-Patient Services at Lamphun Hospital
Author	Miss Chanyaphat Phikanesuan
Degree	Master of Science (Industrial Management)
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Wimalin Laosiritaworn

ABSTRACT

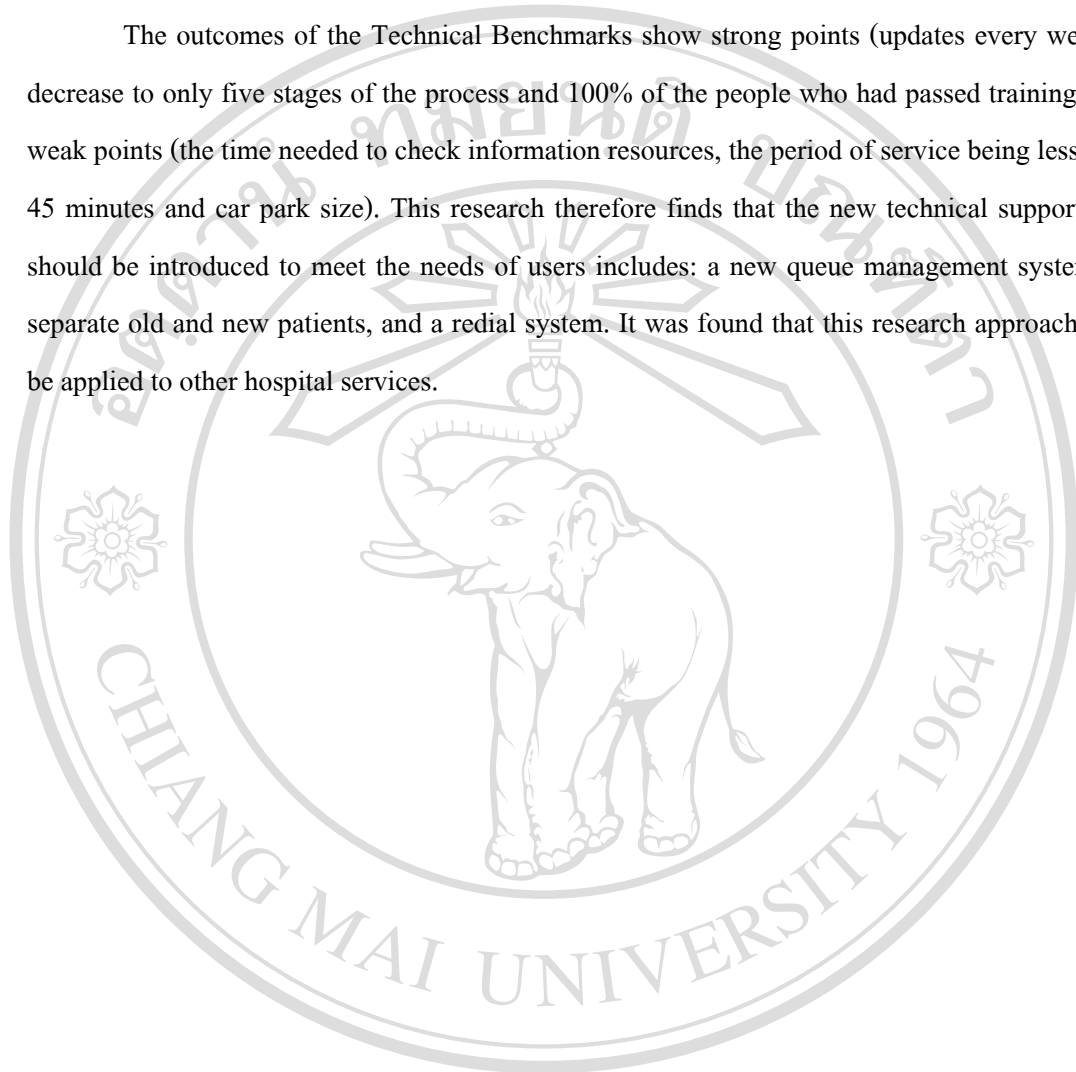
The aim of this research was to create a 'House of Quality' table, as well as implement Quality Function Deployment Techniques (QFD) in order to improve out-patient services at Lamphun Hospital.

The data for this study was collected from 400 questionnaires returned out of a total of 440 handed-out at the out-patients service in Lamphun Hospital. The data was analyzed through the use of percentages, means, standard deviation techniques and weighted mean scores, using SPSS software.

The results of this study indicate that the customers' desire for an improvement in the out-patient service was generally at a medium level, and the level of satisfaction was also a medium. The customer requirements were also analyzed using Quality Function Deployment, and after that, the 'House of Quality' table was populated in order to analyze and prioritize the actions needed to improve customer satisfaction. It was found that the requirements that received the highest scores (and thus need the most improvement) were: customer satisfaction with the behavior of the person in charge, the number of people who had passed the requisite training, and

the queue management system. These requirements should be a priority for improvement, as they are critical to the customer.

The outcomes of the Technical Benchmarks show strong points (updates every week, a decrease to only five stages of the process and 100% of the people who had passed training) and weak points (the time needed to check information resources, the period of service being less than 45 minutes and car park size). This research therefore finds that the new technical support that should be introduced to meet the needs of users includes: a new queue management system, to separate old and new patients, and a radial system. It was found that this research approach may be applied to other hospital services.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved