

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศัลยพยาธิวิทยาในโรงพยาบาลศรีนครินทร์หลังใช้ทฤษฎีข้อจำกัด

พันเพชร น้อยเมธ, สุพินดา กูณมี, ปัทมธร ศรีเวช, รัชนิกร ทองบ่อ
ภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Satisfaction Evaluation of Surgery Pathology Service in Srinagarind Hospital After Management by Theory of Constraints

Punpet Noimay, Supinda Koonmee, Phannatorn Sirivech, Rutchaneekorn Thongbor
Department of pathology, Faculty of Medicine, Khon kaen University

หลักการและวัตถุประสงค์: งานบริการตรวจวินิจฉัยทางศัลยพยาธิวิทยา เป็นการวินิจฉัยโรคจากเนื้อเยื่อหรือสิ่งส่งตรวจที่ตัดออกมาจากร่างกายผู้ป่วย ผลการตรวจวินิจฉัยทางพยาธิวิทยากำหนดรายงานผลภายในสองสัปดาห์ แต่พบว่าปัญหาผลการวินิจฉัยทางพยาธิวิทยาไม่สามารถรายงานผลได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ถึงร้อยละ 30 จากปริมาณชิ้นเนื้อเฉลี่ยเดือนละ 1,200 ราย ส่งผลให้แพทย์ผู้ทำการรักษาไม่สามารถวางแผนการรักษาต่อได้ ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาอย่างทันทั่วทั้งที่ ภาควิชาพยาธิวิทยาจึงได้นำการบริหารจัดการด้วยทฤษฎีข้อจำกัด (Theory of Constraints, TOC) เพื่อประยุกต์ใช้ในงานบริการตรวจวินิจฉัยการศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ของภาควิชาพยาธิวิทยาหลังจากนำการบริหารจัดการรูปแบบใหม่ด้วยทฤษฎีข้อจำกัด เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของงานบริการทางศัลยพยาธิวิทยา

วิธีการศึกษา: การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการบริการทางศัลยพยาธิวิทยา กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการทางศัลยพยาธิวิทยาในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 250 ราย การประเมินโดยสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้รับบริการนำข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา: การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานศัลยพยาธิวิทยาด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย

Background and Objective: Surgical pathology is the diagnostic service of tissues or specimens taken from patients. The diagnosis results are due within two weeks; however, average monthly 1,200 tissue samples collected, up to 30% of the diagnosis reports were not delivered on time. The Department of Pathology, therefore, tries to apply the Theory of Constraints (TOC) to improve the on time delivery of the diagnosis. This study was to evaluate the satisfaction of customers of surgical pathology in Srinagarind Hospital after management by TOC for improving the quality services of surgical pathology.

Methods: The study was deployed by questionnaires for evaluating the satisfaction services of surgical pathology. The sample population of customers were 250 samples. Such evaluation was done through interviews with working staffs or customers. Data collection for statistical analysis included frequency, percentage, average and deviation.

Results: The level of satisfaction of the service in surgical pathology got an average score of maximum 3.77, and that of the quality of services was up to 3.83, but the average environmental score was 3.47.

Conclusions: After implementing the TOC, the quality of services showed a significant increase in the on time delivery rate. The satisfaction of customers to the service processes showed in good level but fair level of time, place and environment.

คะแนนสูงสุดคือ 3.77 และด้านคุณภาพการบริการพบว่าการบริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสูงสุดถึง 3.83 และด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยของคะแนน 3.47 **สรุป:** จากการนำทฤษฎีข้อจำกัดมาใช้สามารถปรับปรุงอัตราการรายงานผลขึ้นเมื่อตามเวลาที่กำหนดได้เพิ่มขึ้น ผลการสำรวจและการวิเคราะห์พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการตามขั้นตอนอยู่ในระดับมาก แต่ระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

ศรีนครินทร์เวชสาร 2554; 26(2): 106-11 • Srinagarind Med J 2011; 26(2): 106-11

บทนำ

งานบริการศัลยพยาธิวิทยาของภาควิชาพยาธิวิทยาเป็นการตรวจวินิจฉัยโรคของเนื้อเยื่อหรือสิ่งส่งตรวจด้วยกล้องจุลทรรศน์ มีองค์ประกอบในการตรวจวินิจฉัยตามเวลาที่กำหนด ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า (input) คือข้อมูลที่ได้จากสิ่งส่งตรวจชัดเจน ครบถ้วน นำส่งสิ่งส่งตรวจอย่างถูกต้อง ปริมาณสิ่งส่งตรวจที่มีเพิ่มมากขึ้นทุกปี จากสถิติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 – 2551 มีสิ่งส่งตรวจ 12,451 13,900 15,042 ตัวอย่างตามลำดับ 2) กระบวนการ (process) คือกระบวนการภายในภาควิชา โดยเริ่มตั้งแต่การตรวจรับสิ่งส่งตรวจ การลงทะเบียนและกำหนดหมายเลขทางศัลยพยาธิวิทยา (surgical number, SN) การตรวจเนื้อเยื่อด้วยตาเปล่าเพื่อเลือกเนื้อเยื่อด้วยรอยโรค รุ่งเช้าทำการฝังชิ้นเนื้อในพาราฟินเหลวในบล็อกและปล่อยให้เย็นจนแข็งสามารถนำไปตัดเป็นเนื้อเยื่อบางติดบนสไลด์ ย้อมสี ติดสติกเกอร์ตามหมายเลขทางศัลยพยาธิวิทยาตามที่ลงทะเบียนตั้งแต่ตอนแรกแล้วจัดแบ่งสไลด์ให้พยาธิแพทย์เพื่อการวินิจฉัยสุดท้ายพิมพ์รายงานผลลงระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลให้ผู้รับบริการที่ส่งสิ่งส่งตรวจได้รับผลวินิจฉัยชิ้นเนื้ออย่างรวดเร็วและเพื่อใช้เป็นแนวทางการรักษาผู้ป่วยต่อไป 3) ผลผลิต (output) คือ แพทย์ผู้รักษานำผลการวินิจฉัยศัลยพยาธิวิทยา ไปใช้ในการวางแผนรักษาผู้ป่วย ปัญหา งานบริการทางศัลยพยาธิวิทยาคือผลการวินิจฉัยล่าช้ากว่ากำหนด (เกิน 14 วัน) มีถึงร้อยละ 30 จากปริมาณชิ้นเนื้อเฉลี่ยเดือนละ 1,200 ราย ส่งผลให้ผู้ให้บริการโดยเฉพาะแพทย์ผู้ทำการรักษาไม่สามารถวางแผนการรักษาและผลกระทบ

ต่อผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาทันทีในวันที่แพทย์นัดฟังผลการวินิจฉัยชิ้นเนื้อ แพทย์ต้องเลื่อนนัด ทำให้เสียความรู้สึก เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์ ปัญหานี้ทางภาควิชาได้พยายามแก้ไขมาตลอดแต่ก็ยังไม่ได้รับการร้องเรียน ซึ่งสืบเนื่องมาจากพยาธิแพทย์มีภาระงานหลายด้าน ได้แก่ งานการเรียนการสอน งานวิจัย งานบริหาร และงานบริการในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ นอกจากนี้ยังมีงานบริการทางด้านเซลล์วิทยา และบริการด้านเซลล์พันธุศาสตร์ เป็นต้น

ภาควิชาพยาธิวิทยาจึงได้นำการบริหารจัดการรูปแบบใหม่ด้วยทฤษฎีข้อจำกัด (Theory of constraints, TOC) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้กระบวนการคิด (Thinking Process) ซึ่งประกอบด้วย การแก้ไข ปัญหาและการตัดสินใจ¹ ทุกกระบวนการไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต หรือกระบวนการธุรกิจ เครื่องจักร หรือหน่วยงานที่ช้าที่สุดจะเป็นตัวกำหนดอัตราความเร็วของทั้งกระบวนการ เรียกหน่วยงานนั้นมีข้อจำกัดของกระบวนการ (Constraints) หรือคอขวด (Bottle Neck) ถ้าคิดถึงขวดน้ำ อัตราการไหลของน้ำจะขึ้นกับส่วนที่แคบที่สุดของขวด หรือบริเวณคอขวดนั่นเอง การเพิ่มอัตราเร็วในส่วนอื่นที่ไม่ใช่ Bottle Neck ของระบบก็จะมีผลต่ออัตราเร็วของทั้งระบบ ดังนั้นจึงหาทางจัดการกับจุดอ่อนนั้นๆ แต่จุดเด่นอีกประการของ TOC คือ การปรับปรุงงาน² การหาทางเพิ่มประสิทธิภาพของทั้งระบบ คอขวดในงานบริการศัลยพยาธิวิทยา คือ จุดที่รอการวินิจฉัยโรคของพยาธิแพทย์ จึงมีการออกแบบกระบวนการจุดนี้ใหม่³ ผลการนำระบบ TOC มาใช้พบว่า

อัตราการรอคอยผลการวินิจฉัยเหลือแค่ร้อยละ 8 เท่านั้น แต่ทางภาควิชาพยาธิวิทยายังจะต้องมีการปรับปรุงงานเพื่อความยั่งยืนต่อไป⁴

วิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการทางศัลยพยาธิวิทยาแบบการวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวกับการรับบริการทางศัลยพยาธิวิทยาในหัวข้อทางด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านเจตคติและด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการทางศัลยพยาธิวิทยา ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตราส่วนประมาณค่า 1- 5 (Likert scale)⁵ การแปลผลจากค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ดังนี้ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 เท่ากับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 เท่ากับความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 เท่ากับความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 เท่ากับความพึงพอใจน้อยและระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 เท่ากับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแจกแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ จะมีด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยคำถามตามแบบการประเมินแล้วให้เลือกตอบเอง เพื่อให้ได้ความรู้สึกจริงต่อการรับบริการ ส่วนกลุ่มประชากรผู้รับบริการทางศัลยพยาธิวิทยา เช่น แพทย์ที่รับบริการ แพทย์ใช้ทุน พยาบาล นักศึกษาแพทย์ เจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ที่อยู่ในโรงพยาบาล ศรีนครินทร์ ระยะเวลาการวิจัย 6 เดือน เริ่มเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม 2552

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามจำนวน 250 ชุด พบว่าเพศหญิงให้การประเมินสูงถึงร้อยละ 70.8 ส่วนเพศชายให้การประเมินร้อยละ 29.2 อายุที่มาใช้บริการงานทางศัลยพยาธิวิทยาอยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีร้อยละ 46 และอายุ 41 - 50 ปี มีร้อยละ 27.2 ผู้รับบริการคือ พยาบาล พนักงานลูกจ้าง แพทย์ นักศึกษาแพทย์ มีร้อยละ 31.2, 20.8, 16.4 และ 14.4 ตามลำดับ ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งมีความถี่สูงถึง 206 ราย จากจำนวนผู้ใช้บริการ 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.4 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การแจกแจงความถี่และร้อยละของสถานะภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	73	29.2
หญิง	177	70.8
รวม	250	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	1.2
21-30 ปี	115	46.0
31-40 ปี	50	20.0
41-50 ปี	68	27.2
มากกว่า 50 ปี	14	5.6
รวม	250	100.0
3. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน		
แพทย์	41	16.4
แพทย์ใช้ทุน	10	4.0
อาจารย์ผู้สอน	3	1.2
นักศึกษาแพทย์	36	14.4
พยาบาล	78	31.2
ข้าราชการสายสนับสนุน	18	7.2
พนักงานและลูกจ้าง	52	20.8
ผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย	2	0.8
อื่นๆ	10	4.0
รวม	250	100.0
4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ		
ครั้งแรก	29	11.6
ครั้งที่สอง	15	6.0
มากกว่า 2 ครั้ง	206	82.4
รวม	250	100.0

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานศัลยพยาธิวิทยาต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการรับบริการในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุดคือ 3.77 จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนอุปกรณ์สารสนเทศ การให้บริการด้วยความคล่องตัวและรวดเร็ว ระยะเวลาการแจ้งผลมีค่าเฉลี่ยคะแนนที่ 3.46, 3.34 และ 3.15 ตามลำดับ จัดอยู่ในความพึงพอใจปานกลาง (ตารางที่ 2) ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางศัลยพยาธิวิทยา ด้านคุณภาพการบริการพบว่าการบริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสูงสุดถึง 3.83 จัดในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือเรื่องความรู้ความสามารถ

มีค่าเฉลี่ย 3.78 จัดในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดในด้านคุณภาพคือความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ตรงจุดรับบริการคือ 3.49 จัดในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ตารางที่ 2)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางศัลยพยาธิวิทยา ด้านพัฒนาองค์กรพบว่าการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้ได้อย่างต่อเนื่อง เข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย ภารกิจและหน้าที่อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.51 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนการมีโอกาสเสนอแนะข้อคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.40 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2) ผู้รับบริการทางศัลยพยาธิวิทยา มีระดับความพึงพอใจด้านเจตคติพบว่า 1. การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มเต็มใจและเป็นกันเองในขณะที่ให้บริการ 2. การเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อมีการมาติดต่อประสานงานขอใช้บริการ 3. การมี

จิตสำนึก กระตือรือร้นและดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการอย่างดี 4. การยอมรับและยินดีในการปรับปรุงระบบการให้บริการเมื่อมีข้อเสนอแนะต่างๆ และ 5. การให้บริการประทับใจและมีความสุขในการรับบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.70, 3.69, 3.60, 3.58 และ 3.57 ตามลำดับ ซึ่งจัดว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก (ตารางที่ 2) ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางศัลยพยาธิวิทยา ด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า 1. การมีสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบ 2. การมีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีปลอดจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ 3. การมีสถานที่ให้บริการสะดวก สบาย และขนาดของพื้นที่เหมาะสมในการให้บริการ 4. การมีโต๊ะ เก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมในการมาใช้บริการ 5. การมีห้องน้ำสะอาดและจุดบริการน้ำดื่มเมื่อต้องรอนานมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47, 3.33, 3.22, 3.16 และ 3.07 ตามลำดับจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางทั้งหมด (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางศัลยพยาธิวิทยา

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการรับบริการ				
1.1	ได้รับบริการเป็นขั้นตอน ตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	3.77	0.79	ระดับมาก
1.2	ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	3.66	0.84	ระดับมาก
1.3	ให้บริการด้วยความคล่องตัว รวดเร็ว	3.34	0.93	ระดับปานกลาง
1.4	ระยะเวลาในการแจ้งผลการวินิจฉัยเหมาะสมตามกำหนด	3.15	1.07	ระดับปานกลาง
1.5	การประกาศข้อมูลการให้บริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่าย	3.48	0.83	ระดับปานกลาง
1.6	มีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย ถูกต้องและครอบคลุมตามต้องการ	3.64	0.80	ระดับมาก
1.7	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดีและเพียงพอในการให้บริการ	3.46	0.98	ระดับปานกลาง
2 ด้านคุณภาพการให้บริการ				
2.1	ข้อมูลที่ได้รับบริการมีความถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	0.72	ระดับมาก
2.2	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	3.78	0.74	ระดับมาก
2.3	มีการชี้แนะและแก้ไขปัญหาตรงประเด็นเมื่อมีการขอรับบริการที่ไม่ถูกต้อง	3.68	0.80	ระดับมาก
2.4	สามารถให้บริการตามผลด้วยตนเอง ตามผลทางโทรศัพท์และระบบ Lan ของโรงพยาบาลด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	3.56	0.89	ระดับมาก
2.5	มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดรับบริการ	3.49	0.90	ระดับปานกลาง
3 ด้านการพัฒนาองค์กร				
3.1	มีการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้ได้อย่างต่อเนื่อง เข้าใจเกี่ยวกับ นโยบาย ภารกิจ และหน้าที่อย่างชัดเจน	3.51	0.76	ระดับมาก
3.2	มีโอกาสเสนอแนะข้อคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย	3.40	0.84	ระดับปานกลาง
3.3	มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.40	0.86	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางสัลยพยาธิวิทยา (ต่อ)

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
4 ด้านเจตคติ				
4.1	การมีจิตสำนึก กระตือรือร้นและดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการอย่างดี	3.60	0.86	ระดับมาก
4.2	บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจและเป็นกันเองในขณะที่ให้บริการ	3.70	0.88	ระดับมาก
4.3	เป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อมีการมาติดต่อประสานงานขอใช้บริการ	3.69	0.85	ระดับมาก
4.4	ยอมรับ และยินดีในการปรับปรุงระบบการให้บริการเมื่อมีข้อเสนอแนะต่างๆ	3.58	0.82	ระดับมาก
4.5	ให้บริการประทับใจและมีความสุขในการรับบริการ	3.57	0.89	ระดับมาก
5 ด้านสภาพแวดล้อม				
5.1	มีโต๊ะ เก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมในการมาใช้บริการ	3.16	1.05	ระดับปานกลาง
5.2	สถานที่ให้บริการสะดวก สบายและขนาดของพื้นที่เหมาะสมในการให้บริการ	3.22	0.96	ระดับปานกลาง
5.3	สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบ	3.47	0.87	ระดับปานกลาง
5.4	มีห้องน้ำสะอาดและจุดบริการน้ำดื่มเมื่อต้องรอนาน	3.07	1.05	ระดับปานกลาง
5.5	มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีปลอดจากกลิ่นไม่พึงประสงค์	3.33	1.00	ระดับปานกลาง

วิจารณ์

ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการก่อนและหลัง ตามลำดับได้รับความพึงพอใจมาก แต่เรื่องความคล่องตัวและความรวดเร็วยังได้รับความพึงพอใจปานกลางเท่านั้น ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากอุปกรณ์สารสนเทศไม่ทันสมัย เครื่องพิมพ์ช้า และมีขั้นตอนในการให้บริการหลายขั้นตอน มีการตามข้อมูลก่อนที่จะให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเพื่อความแม่นยำและถูกต้อง ซึ่งเรื่องนี้ได้รับความพึงพอใจมากในด้านการมีคุณภาพแต่เรื่องการประชาสัมพันธ์ การมีป้ายประกาศบอกชัดเจนนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการพัฒนาองค์กรผู้รับบริการเล็งเห็นว่าทางภาควิชา มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องการมีส่วนร่วมเสนอแนะและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเพียงระดับปานกลางเท่านั้น เช่นเดียวกับด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม แต่ที่รู้สึกดีคือด้านเจตคติได้รับความพึงพอใจมากทุกหัวข้อที่ได้รับการประเมิน การศึกษาเรื่องนี้ให้ประโยชน์สำหรับกรวางแผนปรับปรุงงานบริการ สัลยพยาธิวิทยา เห็นควรให้มีการศึกษาเช่นนี้อย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

สรุป

การทำงานในกระบวนการให้บริการนั้นในเรื่องขั้นตอนระเบียบ วิธีการ เจตคติในการบริการของบุคลากรนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดีและจะมีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป งานด้านพัฒนาองค์กรจากการประเมินของผู้รับบริการพบว่าเรื่องการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการยังอยู่เพียงระดับปานกลาง ดังนั้นจะต้องมีการเสนอในที่ประชุมงานบริการและประชุมภาควิชาเพื่อหาแนวทางในการหาวิธีปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการพัฒนาหน่วยงานและทำให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมและรับรู้การทำงานของภาควิชาให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ส่วนเรื่องความคล่องตัว ความรวดเร็ว ที่มีความพึงพอใจเพียงระดับปานกลาง ซึ่งเป็นผลทำให้มีข้อเสนอแนะว่าผลวินิจฉัยทางสัลยพยาธิวิทยาล่าช้าเป็นบางครั้ง ต้องมีการปรับปรุงเร่งด่วนในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้นและเพื่อการให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุดต่อไป ส่วนเรื่องสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ผู้รับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้นคงจะต้องมีการนำเสนอผู้บริหารภาควิชาและคณะต่อไปเพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะกรรมการทุนวิจัยสถาบัน ผู้บริหาร
ภาควิชาพยาธิวิทยา และบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้คำแนะนำและให้ความร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. ประกอบ คูปรรัตน์. บทความ: ทฤษฎีเงื่อนไขและข้อจำกัด. โครงการ
พัฒนาคุณภาพการศึกษา. March 12, 2006. Available from:
URL:<http://www.itie.org/eqi/modules.php?name=Journal&file=display&jid=497>
2. Goldratt E M. Theory of Constraints. United States of
America. Congress Cataloging in Publication Data, 1990.
3. Richard J Z. The Henry Ford Production System : Effective
reduction of process defects and waste in Surgical
Pathology. Am J Clin Pathology 2007; 128:1015-22.
4. Noimay P., Koonmee S., Thripsupa A. and Pochai S. The
management of surgical pathology by theory of constraints.
Kku Research Journal. 2009; 3:162-169.
5. มณฑา อุดลย์บดี. การประยุกต์หลักการของทฤษฎีข้อจำกัด
เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการวางแผนการผลิตวงจรวม. วิศวกรรมสาร
มข. 2551; 7:134.

