

**A DEVELOPMENT MODEL OF URBAN COMMUNITY LEADER
PARTICIPATION TO IMPROVE OUT-PATIENT DEPARTMENT
SERVICE QUALITY: UDONTHANI HOSPITAL**

KITTIYA TACHAPIROJ

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF DOCTOR OF PUBLIC HEALTH
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2004**

ISBN 974-04-5232-9

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

ตัวแบบการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนเขตเมืองในการปรับปรุงคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุดรธานี
(A DEVELOPMENT MODEL OF URBAN COMMUNITY LEADER PARTICIPATION TO IMPROVE OUT-
PATIENT DEPARTMENT SERVICE QUALITY: UDONTHANI HOSPITAL)

กิตติยา เตชะไพโรจน์ 4236252 PHPH/D

ศ.ด.

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ภูษิตา อินทรประสงค์, Ph.D. จรรยา ภัทรอาชาชัย, Sc.D. อนุวัฒน์ ศุกชุติกุล, M.D.
Board of Ortho.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลของตัวแบบการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนเขตเมืองในการปรับปรุงคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุดรธานี ตามแนวคิดคุณภาพบริการของ พาราสุรามัน และคณะ และแนวคิดความพึงพอใจของเคย์และแอนเดอร์สัน โดยมีเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล 3 ชุด คือแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก แบบสอบถามความพึงพอใจและแบบบันทึกเวลาในการรับบริการในงานผู้ป่วยนอก วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุงคุณภาพบริการครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 โดยใช้สถิติ ONE-WAY ANOVA การวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ

ระยะเตรียมการ วิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอุดรธานีก่อนเริ่มดำเนินการกับผู้นำชุมชนเขตเมือง คุณภาพบริการจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก จำนวน 289 คน พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ร้อยละ 70.40 ระยะเวลาในการรับบริการเท่ากับ 121.17 นาที โดยมีระยะเวลาารรับบริการ 98.15 นาที

ระยะปฏิบัติการ ผู้นำชุมชนเขตเมืองเข้าร่วมปรับปรุงคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุดรธานี 2 ครั้ง แต่ละครั้งดำเนินการห่างกัน 4 เดือน ผลการปรับปรุงคุณภาพบริการครั้งที่ 1 มี โครงการปรับปรุงคุณภาพบริการ จำนวน 3 โครงการ เมื่อนำโครงการไปดำเนินงาน 3 เดือน ประเมินผลการดำเนินงานจากผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 275 คน พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ แตกต่างจากก่อนดำเนินการอย่างมีนัยสำคัญ ($p\text{-value} = 0.006$) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็นแต่ไม่ความแตกต่างจากก่อนการดำเนินงาน ระยะเวลาในการรับบริการและการรอรับบริการลดลง มีความแตกต่างจากก่อนการปรับปรุงคุณภาพบริการในระยะเตรียมการอย่างมีนัยสำคัญ ($p\text{-value} < .001$)

ครั้งที่ 2 มีแผนงาน/โครงการในการปรับปรุงคุณภาพบริการ 5 โครงการ ภายหลังจากนำโครงการไปปฏิบัติ 3 เดือน ประเมินผลการดำเนินงาน จากผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกจำนวน 276คน พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ และไม่แตกต่างจากก่อนดำเนินการ ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมเล็กน้อย แต่มีความแตกต่างจากก่อนการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p\text{-value}=0.006$) ระยะเวลาในการรับบริการเพิ่มขึ้นจากเดิม 8 นาที และระยะเวลาารรับบริการเพิ่มขึ้นประมาณ 1 นาที มีความแตกต่างจากก่อนการปรับปรุงคุณภาพบริการในระยะเตรียมการอย่างมีนัยสำคัญ ($p\text{-value}<.001$)

ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลควรส่งเสริมผู้นำชุมชนเขตเมืองให้เข้าร่วมในการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านอื่นๆของให้มากขึ้นและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้นำชุมชนในการเข้าร่วมกิจกรรมของโรงพยาบาล รวมทั้งการศึกษาเพื่อปรับลดขั้นตอนการรับบริการที่ไม่จำเป็นเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการ เพื่อปรับลดขั้นตอนการรับบริการที่ไม่จำเป็นเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการ

A DEVELOPMENT MODEL OF URBAN COMMUNITY LEADER PARTICIPATION TO IMPROVE OUT-PATIENT DEPARTMENT SERVICE QUALITY: UDONTHANI HOSPITAL.

KITTIYA TACHAPIROJ 4236252 PPH/D

Dr.P.H.

THESIS ADVISORS: BHUSITA INTRARAPRASONG, Ph.D., JUNYA PUTTHARAARCHACHAI, Sc.D., ANUWUT SUPACHUTIKUL, M.D. Board of Ortho.

ABSTRACT

This action research aimed to study the results of “A Model Development of Urban Community Leader Participation to Improve Service Quality of the Out Patient Department (OPD), Udonthani Hospital.” The study of the service quality concept was applied from SERQUAL of Zeithml V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. and the customer satisfaction concept was applied from Aday & Anderson’s framework of access to medical care. There were 3 instruments in conducting the research: 1) the service quality expectation and perception questionnaire, 2) the customer satisfaction questionnaire and 3) the time recording form. The data was analyzed by the one-way ANOVA statistics to compare the improvement of the service quality. This research was divided into 2 phases:

1) Preparation phase: the phase was to analyze the service circumstances of the OPD. The researcher evaluated the customers’ service quality expectations, perceptions, satisfactions and the time spent in the OPD service. The group population was randomly chosen from the customers who were served at the OPD. The results were as follows: the OPD service quality was at a level of dissatisfaction, the service satisfaction of the OPD was in the intermediate level, the spent time at the OPD service was 121.17 minutes and the waiting time was 98.51 minutes.

2) Proceeding phase: the urban community participation of the OPD service quality improvement was divided into 2 periods during 8 months. The results of the first meeting of the urban community participation of the OPD service quality improvement could create 3 service quality improvement projects. The 3 projects lasted 3 months and were proceeded by the OPD patient care team. The evaluation was performed randomly from 275 OPD customers. The results were as follows: the service quality was in the satisfaction level and it was significantly different from the preparation phase before proceeding (p -value < 0.001), the OPD service satisfaction was higher than before proceeding but there was no significant difference. The spent time of the OPD service was 91.61 minutes and the waiting time was 71.78 minutes and it was significantly different from before proceeding (p -value < 0.001).

After the second meeting, there were 5 projects proceeding in 3 months. The evaluation was performed randomly from 276 OPD customers. It was found the service quality was in a dissatisfaction level and there was no significant difference from before proceeding, the OPD service satisfaction was higher than before proceeding and the significant difference was p -value = 0.006. The time spent was 99.71 minutes, the waiting time was 72.45 minutes and it was distinctly different from before proceeding (p -value < 0.001).

As for the research suggestions, the hospital should give more participation to the urban community leader participation in the hospital’s service quality improvement and motivate urban community leaders or customers to better participate in the hospital’s activities. Further, it should further study the spent time in the OPD service in order to reduce unnecessary steps of the service procedure and decrease the spent time and the waiting time at the OPD.

KEY WORDS: COMMUNITY LEADER PARTICIPATION / QUALITY IMPROVEMENT / SERVICE QUALITY / ACTION RESEARCH

280 pp. ISBN 974-04-5232-9