THE DEVELOPMENT OF A CONTROL CHART FOR SERVICE QUALITY CONTROL IN OUT-PATIENT DEPARTMENT OF NAKORNCHAISI HOSPITAL, THAILAND

PIROM LEESUWAN

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE (PUBLIC HEALTH)
MAJOR IN PUBLIC HEALTH ADMINISTRATION
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2006

ISBN 974-04-7203-6
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

การพัฒนาแผนภูมิควบคุมในการควบคุมคุณภาพบริการ งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครชัยศรี
(THE DEVELOPMENT OF A CONTROL CHART FOR SERVICE QUALITY CONTROL IN OUT– PATIENT DEPARTMENT OF NAKORNCHAISI HOSPITAL, THAILAND)

ภิรมย์ ลี้สุวรรณ์ 4636774 PHPH / M
วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ตรีเดช, ส.ด., วงเดือน ปั้นดี, ส.ด., (วิทยาการระบาด),
ชาญวิทย์ ศุภประสิทธิ, วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากึ่งทดลอง (Quasi Experimental Research) ชนิด One group pretest-posttest design โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อควบคุมคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครชัยศรีโดยประเมินจากความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล ก่อนและหลังการทำการควบคุมคุณภาพโดยใช้แผนภูมิควบคุม (Control Chart) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครชัยศรี จำนวน 264 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

จากการพัฒนาแผนภูมิควบคุมในการพัฒนาคุณภาพบริการ พบว่า แผนภูมิควบคุม สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของงานบริการผู้ป่วยนอกได้ ทั้งในด้านของระยะเวลารอคอยและระยะเวลาการให้บริการของงานบริการผู้ป่วยนอกตามข้อกำหนด service specification ของหน่วยบริการ ผู้รับบริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครชัยศรี ผลการศึกษาด้านปริมาณผู้รับบริการพบว่า แผนภูมิค่าเฉลี่ยปริมาณผู้ป่วยต่อวันไม่สอดคล้องกับแผนภูมิค่าเฉลี่ยพิสัยของข้อมูลด้านเวลา พบว่าระยะเวลาในการทำบัตร ระยะเวลาคัดกรอง ระยะเวลาพบแพทย์ ระยะเวลาจ่ายเงินและระยะเวลาจ่ายยา อยู่ในข้อกำหนด (service specification)ของโรงพยาบาล ด้านคุณภาพซึ่งประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านเพิ่มขึ้นหลังควบคุมคุณภาพโดยใช้แผนภูมิควบคุม (Control Chart) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนการควบคุมคุณภาพโดยใช้แผนภูมิควบคุม (Control chart) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 3.52, S.D = .45) และหลังการควบคุมคุณภาพโดยใช้แผนภูมิควบคุม (Control chart) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.76, S.D = .40)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย การนำแผนภูมิควบคุมมาใช้ในการควบคุมคุณภาพงานบริการ เหมาะสำหรับข้อมูลคะแนนการประเมินมาตรฐานที่มีการกำหนดคุณภาพหลายระดับและเป็นข้อมูลต่อเนื่อง รูปแบบของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาด้วยแผนภูมิควบคุมสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานงานบริการผู้ป่วยนอก และในส่วนของการจัดบริการควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการและเพิ่มการกำหนดช่วงเวลาที่ผู้รับบริการจะได้รับการตรวจเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ต้องรอนานและ เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

101 หน้า ISBN 974-04-7203-6

THE DEVELOPMENT OF A CONTROL CHART FOR SERVICE QUALITY CONTROL IN OUT-PATIENT DEPARTMENT OF NAKORNCHAISI HOSPITAL, THAILAND

PIROM LEESUWAN 4636774 PHPH / M

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

THESIS ADVISORS: PIYATHIDA TRIDECH, Dr.P.H, WONGDYAN PANDII, Dr.P.H, CHANVIT SUPHPAPRASITH, M.Sc. (Public health)

ABSTRACT

This Quasi Experimental Research contained a one group pretest-posttest design. A comparison of the satisfaction towards the service quality of the hospital out-patient department services before and after implementation of quality control through a control chart was conducted. A total of 264 patients who received out-patient department services in Nakornchaisi hospital were the samples. Data were collected by using a structure-interview questionnaire to evaluate the satisfaction of the patients.

After developing the control chart to control the service quality, it was found that the control chart could be used as a guideline for quality improvement. The control chart could indicate errors and evaluate work results of out-patient department services regarding waiting period and duration of given out-patient department services within the service specification of a health care unit. The results was not related to the speed of service received. It revealed that, of medical card agnisition time, duration of triage, duration of physical examination, duration of payment process, and duration of medicine administration met the service specification of the hospitals. Moreover, total customers' satisfaction and the satisfaction in each aspect were significantly increased after using the control chart ($p<.001$). When comparing customers' satisfaction before and after using the control chart, it was found that total customers' satisfaction before using the control chart was at a moderate level ($\bar{x}= 3.52$, S.D = .45) while after was at a high level ($\bar{x} = 3.76$, S.D = .40).

It is recommended from the research that the control chart can be used in the process of quality control; however, the data characteristics should be continuous scores with multiple standards. The data received from the control chart model can be used for any decision-making and planning in regard to out- patient department services improvement. For all service sections, healthcare officers should be provided to advise the patients about the process of service and to inform them about waiting timeline. This would help the patients feel that they do not wait for a too long and increase their satisfaction.

KEY WORDS: CONTROL CHART, SERVICE QUALITY CONTROL, OUT-PATIENT DEPARTMENT OF NAKORNCHAISI HOSPITAL

101 P. ISBN 974-04-7203-6