

**หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ** การพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก  
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

**ผู้เขียน** นางศศิธร ประวัง

**ปริญญา** พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

**คณะกรรมการที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิวัฒน์ อดิศักดิ์ อัครเดชนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมใจ ศิระกมล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การศึกษาเชิงพัฒนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แนวคิดตามกรอบแนวคิดของ วอแม็ก และ โจนส์ (Womack & Jones, 2003) ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์ทางเลือกจำนวน 19 คนและกิจกรรมบริการของศูนย์การแพทย์ทางเลือก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) ตารางอธิบายลักษณะกิจกรรมในกระบวนการให้บริการ 2) แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรม 3) แผนภูมิการไหลของกระบวนการ 4) แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรม 5) แนวคำถามในการประชุมกลุ่มเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการให้บริการ โดยเครื่องมือได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และได้ทดสอบความเที่ยงของการสังเกตจากผู้สังเกต 2 คน ในการบันทึกเวลาเท่ากับ 1.0 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า

1. กระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลัก และ 10 กิจกรรมย่อย ซึ่งลดลงจากกระบวนการก่อนการพัฒนาจำนวน 1 กิจกรรมย่อย
2. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ในกระบวนการบริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก 54.14 นาที ซึ่งลดลงเป็น 33.46 นาที

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดการ แนวปฏิบัติในการทำงานไม่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน และมาตรฐานในการให้บริการยังไม่ได้มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดสิน ขาดความตระหนักในการให้บริการ และสัดส่วนบุคลากรไม่เหมาะสมกับภาระงาน 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ พบว่าอุปกรณ์การแพทย์ไม่พร้อมใช้ เนื่องจากขาดการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ 4) ด้านการสื่อสาร บุคลากรทุกคนไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง เนื่องจากตารางการทำงานไม่ตรงกันและบางคนมีภาระงานในการสอน การใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารกับแพทย์หรือผู้ป่วยชาวต่างชาติใช้เวลานาน

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้แนวคิดสิน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แต่ยังคงไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการตามมาตรฐาน ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานอื่นในองค์กรได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**      Development of a Service Process in an Alternative Medicine Center,  
Mae Fah Luang University Hospital, Chiang Rai Province

**Author**                                      Mrs. Sasithorn Prawang

**Degree**                                      Master of Nursing Science (Nursing Administration)

**Advisory Committee**              Assistant Professor Dr. Thitinut Akkadechanunt      Advisor  
Assistant Professor Dr. Somjai Sirakamon              Co-advisor

## **ABSTRACT**

In order to provide effective services to consumers, the work process needs to be continuously improved. The purpose of this developmental study was to improve the service process in an Alternative Medicine Center, Mae Fah Luang University Hospital, Chiang Rai Province, using the Lean Concept by Womack and Jones (2003). The study population consisted of 19 staff members working in an Alternative Medicine Center and service activities of the center. The research instruments included: 1) a table describing the service process activities, 2) a value analysis form, 3) a process flow chart, 4) a time spent on activities record form, and 5) focus group interview guidelines regarding obstacles and recommendations for improving the service process. These research instruments were validated by three experts. The interrater reliability of two observers for the time recording was 1.0. The data were analyzed using descriptive statistics.

The results were as follows:

1. The service process in Alternative Medicine Center consisted of 3 major activities and 10 minor activities which one minor activity was taken out.
2. The previous process, time which took 54.14 minutes, was reduced to 33.46 minutes.

3. The obstacles and suggestions for improving the service process in the Alternative Medicine Center could be categorized into 4 dimensions: 1) Management: the work guidelines were not consistent with the work process and the standard of the service process was not reviewed periodically; 2) Personnel: there was a lack of knowledge and understanding of the Lean Concept and lack of awareness in the service provided, and the ratio of staff to workload was not appropriate; 3) Materials and equipment: medical equipment was not in a ready to use condition; 4) Communication: not all the personnel could attend every meeting because of the work schedule and teaching duties, and a lot of time was spent on communication with foreign doctors and patients.

The results of this study indicated that the service improvement process using Lean Concept can decrease the steps and time taken to complete service processes while still maintaining the quality of service. Therefore, administrators can utilize the result of this study as guidelines for improving the quality of services in other departments of their institution.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved