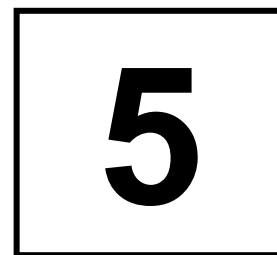


การพัฒนาการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : งานคลังวัสดุทางการแพทย์
โรงพยาบาลสกลนคร



DEVELOPMENT OF DISBURSEMENT OF MEDICAL MATERIALS TO ENHANCE
SATISFACTION OF THE SERVICE RECEIVERS: THE CASE OF MEDICAL MATERIAL INVENTORY,
SAKON NAKHON PROVINCE HOSPITAL

สุวรรณมาลี พิมพ์ครุฑชัย*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สำราญ กำจัดภัย**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูมิพงศ์ จอมหงษ์พิพัฒน์ **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพและแนวทางแก้ไขปัญา เกี่ยวกับการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์ งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร 2) สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) ศึกษาผลการใช้ยุทธศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 74 คน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคลังวัสดุทางการแพทย์ จำนวน 10 คน และ 2) เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิกของโรงพยาบาลสกลนคร และเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิกของเครือข่ายโรงพยาบาลสกลนคร จำนวน 64 คน ดำเนินการวิจัย มี 4 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสภาพปัญหา 2) สร้างและวิพากษ์ยุทธศาสตร์ 3) ทดลองใช้ยุทธศาสตร์ และ 4) ถ่ายทอดและเผยแพร่ยุทธศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม แบบประเมินยุทธศาสตร์ และแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1. สภาพปัญหา ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ 2) รูปแบบหรือระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ขาดความต่อเนื่อง และ 3) ระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ขาดคุณภาพและประสิทธิภาพ 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย การพัฒนาการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ ใช้ชื่อว่า ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลสกลนคร ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม และ 2) คลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร มีระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ

3. แนวทางแก้ไขปัญา ได้แก่ 1) อบรมเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร ให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และ 2) พัฒนาระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร ใช้ชื่อว่า ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลสกลนคร ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม และ 2) คลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร มีระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ ซึ่งยุทธศาสตร์ที่สร้าง มี 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการอบรมบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และพฤติกรรมบริการ และ 2) โครงการพัฒนาระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ให้มีคุณภาพ

5. ความพึงพอใจต่อการเข้ารับอบรมโครงการอบรมบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร พบว่า ทั้งโดยรวมและรายข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to investigate the problem state, and a way to solving the problem on disbursement of medical materials, the medical supplies stock, Sakon Nakhon Province Hospital, 2) to create a strategy to develop disbursement of medical materials for enhancing satisfaction of the service receivers, and 3) to examine results of implementing the strategy. The samples comprised 2 groups: 1) 10 officers whose work was directly related to the medical supply stock, and 2) 64 officers consisting of those in the drawing-out units of Sakon Nakhon Hospital and its network. The study process was divided into 4 steps: 1) investigating the problem state, 2) creating and judging the strategy, 3) implementing the strategy, and 4) propagating and disseminating the strategy. The tools used were an interview guide, a focus group discussion, a strategy assessment form, and a test of knowledge and understanding. Analysis of qualitative data was done through content analysis. Analysis of quantitative data was done content analysis, using percentage, mean, and standard deviation.

The findings of study were as follows:

1. The problem states were: 1) Most of the officers lacked knowledge and understanding of the system of medical material disbursement; 2) the system of medical material disbursement lacked continuation, and the system of storing medical supplies lacked quality and effectiveness.

2. The development strategy consisted of developing the imbursement of medical materials entitled 'Strategy to Increase Efficiency of Service of Medical Material Disbursement for Satisfaction of the Service Receivers in Sakon Nakhon Hospital'. Its objectives were: 1) Officers concerned had knowledge and understanding of the system of medical material disbursement and had appropriate service behavior, 2) the medical material stock in Sakon Nakhon Hospital had a quality system of storing medical supplies.

3. Officers of the medical material stock, Sakon Nakhon Hospital had satisfaction of getting trained on the training project for enhancing knowledge and understanding of the medical material disbursement system, and service behavior. Their satisfaction as a whole and each aspect was at the high level.

4. Works or pieces of work deriving from following the activities of the project for developing the quality system of storing medical supplies were as follows: 1) the shelves for placing the materials, 2) the preparation of the material list as a category, 3) the preparation of the circular letter being to inform the drawing-out units according to the material list prepared, 4) the preparation of a small stock card to attach to the material for the control of quantity and easy checking and of the expiration date, 5) having a symbolic label to match up the name and material to prevent paying wrong, and 6) having coordination with the people concerned.

5. Satisfaction of the service receivers in the disbursement of medical materials of the medical supply stock, Sakon Nakhon Hospital as a whole was at the high level. Considering it by aspect, only one aspect was at the moderate level; all others were at the high level.

ภูมิหลัง

การปฏิบัติงานของหลาย ๆ หน่วยงานในยุคปัจจุบัน จำเป็นต้องเน้นทั้งคุณภาพในการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการด้วย จึงจะสามารถทำให้องค์กรอยู่รอดได้ ดังนั้น จึงจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เนื่องจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการได้รับความร่วมมือร่วมใจเป็นอย่างดีในการทำงานนั้นจะส่งผลให้บุคคลในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ทำให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการ หากองค์กรบริหารพนักงานได้ดี ย่อมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้หน่วยงานปรากฏแก่สาธารณชน สำหรับโรงพยาบาล สถานพยาบาลหรือศูนย์การแพทย์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพ โดยมักจะมุ่งเน้นการส่งเสริมป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ในประเทศไทยมีการให้บริการทั้งโรงพยาบาล รัฐบาล โรงพยาบาลเอกชน รวมทั้งคลินิกที่เปิดบริการโดยทั่วไป โรงพยาบาลนับว่าเป็นหน่วยสังคมหน่วยหนึ่งที่สร้างขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนโดยเฉพาะ ด้วยเหตุนี้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการเข้าถึงระบบบริการสาธารณสุขของผู้รับบริการโดยพัฒนาระบบบริการสุขภาพของรัฐ ให้มีคุณภาพมาตรฐาน มีความเป็นกันเองและความรวดเร็วในการบริการ และได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพ 4 ประการ คือ คุณภาพบริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ คุณภาพการบริหาร และคุณภาพด้านวิชาการ (รณชัย อริสุข, 2552)

โรงพยาบาลสกลนคร จัดอยู่ในประเภทโรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ มีบทบาทภารกิจในการดูแล รักษาผู้ป่วยในเขตพื้นที่จังหวัดสกลนครและในสาธารณสุขเขต 11 ได้แก่ จังหวัดนครพนม จังหวัดมุกดาหาร รวมทั้งโรงพยาบาลชุมชนในเขต รอยต่อจังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดหนองคาย แบ่งหน่วยงานดูแลรักษาเป็นกลุ่มงานเฉพาะโรคและดูแลรักษาผู้ป่วยตามมาตรฐาน ตั้งแต่ระดับปฐมภูมิจนถึงระดับตติยภูมิ สภาพการณ์ในปัจจุบันของโรงพยาบาล ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเป็นอย่างมาก ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในด้านคุณภาพ ทั้ง 4 ประการ ดังกล่าวข้างต้นแม้ว่าองค์กรจะได้รับผลกระทบดังกล่าวก็ตาม โรงพยาบาลสกลนครก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงไปสู่การเป็นโรงพยาบาลคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งในความหมายของคุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะเป็นที่ยอมรับตรงตามที่ได้รับบริการคาดหวัง ถูกต้องเหมาะสมทั้งในด้านจริยธรรมและวิชาการ (โรงพยาบาลสกลนคร, 2550 : 47)

การให้บริการทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการ นั้น องค์การย่อยภายใต้โครงสร้างการบริหารจัดการของโรงพยาบาลทุกองค์จะต้องบูรณาการเชื่อมโยงประสานงานการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบจึงจะเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร เป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่ง ที่มีบทบาทหน้าที่และภารกิจในด้านการจัดหา จัดซื้อ และให้บริการ จ่ายวัสดุทางการแพทย์ ให้แก่หน่วยเบิกภายในโรงพยาบาลและหน่วยเบิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลสกลนคร เพื่อนำไปให้บริการแก่ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาล ทั้งนี้ในการจัดซื้อและจัดหาวัสดุทางการแพทย์ดังกล่าว นั้น จะต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ ให้มีปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการและพร้อมใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและให้ทันเวลา ประหยัด คัดค้าน มีปริมาณไม่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น มิฉะนั้นอาจเกิดอันตรายต่อชีวิตของประชาชนผู้มารับบริการได้ หากวัสดุทางการแพทย์นั้น ๆ หมดอายุหรือเสื่อมคุณภาพ (รณชัย อริสุข. 2552)

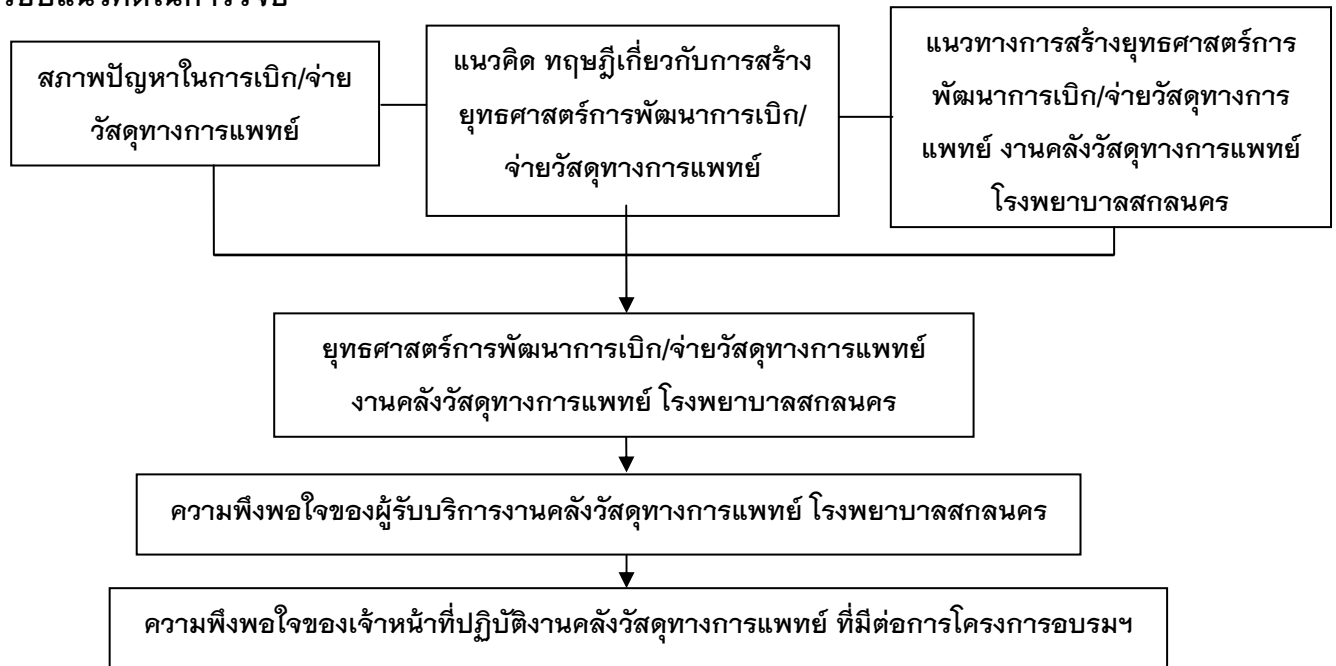
งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร ตั้งเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการบริการ ไว้ว่ารวดเร็ว ประทับใจ โปร่งใส ได้มาตรฐาน ทันตามเวลาที่กำหนด เก็บรักษาอย่างปลอดภัย แต่ผลการดำเนินการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ยังไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร การให้ บริการด้านการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์ จะได้ผลดีมาน้อยเพียงใดหรือไม่ นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน อาทิ ด้านบุคลากรของหน่วยงาน ด้านการบริการเบิก/จ่ายวัสดุ และด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น มีหน้าที่ในการกำกับดูแล การให้บริการสนับสนุนวัสดุทางการแพทย์และเป็นคณะบริหารความเสี่ยงงานพัสดุ ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการด้านการเบิก/จ่ายพัสดุทางการแพทย์ของงานคลังวัสดุทางการแพทย์ เพื่อลดปัญหาข้อบกพร่องที่มีอยู่ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนั้น จึงสนใจศึกษาการพัฒนาการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษา งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร ผลการวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะทำให้ผู้รับบริการงานคลังวัสดุทางการแพทย์เกิดความพึงพอใจแล้ว ยังมีผลต่อการพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์ งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร
2. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร
3. เพื่อศึกษาผลการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาสภาพปัญหา 2) การสร้างและวิพากษ์ยุทธศาสตร์การพัฒนาก 3) การทดลองใช้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาก 4) การถ่ายทอดและเผยแพร่ยุทธศาสตร์การพัฒนาก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิกของโรงพยาบาลสกลนครและเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิกของเครือข่ายโรงพยาบาลสกลนคร รวมทั้งหมด จำนวน 91 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 74 คน จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
 - 2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคลังวัสดุทางการแพทย์ จำนวน 10 คน
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิกของโรงพยาบาลสกลนคร และเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิกของเครือข่ายโรงพยาบาลสกลนคร จำนวน 64 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์ 2) การสนทนากลุ่ม 3) แบบประเมินยุทธศาสตร์ 4) แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ 5) แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคลังวัสดุทางการแพทย์ ที่มีต่อการโครงการอบรม และ 6) แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิก ที่มีต่อการบริการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ของงานคลังวัสดุทางการแพทย์

วิธีรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการให้บริการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสกลนคร จากข้อมูลทุติยภูมิซึ่งรวบรวมโดยศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสกลนคร จากนั้นประชุมระดมสมองเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์

2. จัดประชุมปฏิบัติการเพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร
3. ดำเนินการทดลองใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิก

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) วิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคลังวัสดุทางการแพทย์ ที่มีต่อการเข้ารับการอบรมและวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยเบิก ที่มีต่อการบริการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ของงานคลังวัสดุทางการแพทย์
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) แบบการแจกแจงความถี่ (Frequency) ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสกลนคร ได้แก่ 1) พัสดุส่งของให้หน่วยงานผิดประเภท หรือผิดจำนวน 2) เบิกของพัสดุไม่ได้หรือล่าช้า 3) เครื่องมือที่จำเป็นในการให้การรักษามีไม่พอใช้ 4) อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ คุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน 5) เครื่องมือในการรักษาไม่พร้อมใช้งาน 6) ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน 7) เครื่องมือที่จำเป็นไม่มี หรือไม่พอใช้ 8) ปฏิบัติไม่ตรงคำสั่ง หรือขัดคำสั่งแนวทางปฏิบัติหรือข้อตกลง
2. สาเหตุของปัญหาที่อยู่ในวิสัยแก้ได้ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ 2) รูปแบบหรือระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ยังขาดความต่อเนื่อง และระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ขาดคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. แนวทางแก้ไขปัญหามีได้แก่ 1) อบรมเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการเบิก/จ่ายวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร ให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และ 2) พัฒนาระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร ใช้ชื่อว่า ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลสกลนคร ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม และ 2) คลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร มีระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ ซึ่งยุทธศาสตร์ที่สร้าง มี 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการอบรมบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และพฤติกรรมบริการ และ 2) โครงการพัฒนาระบบการจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ให้มีคุณภาพ
5. ความพึงพอใจต่อโครงการอบรมบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ และพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร พบว่า ทั้งโดยรวมและรายข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

6. การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการจัดเก็บพัสดุทางการแพทย์ให้มีคุณภาพ ซึ่งผลงานหรือชิ้นงานที่ได้จากการปฏิบัติตามกิจกรรมของโครงการ ได้แก่ 1) ชั้ววงพัสดุ 2) ได้จัดทำรายการพัสดุให้เป็นหมวดหมู่ 3) ได้จัดทำหนังสือแจ้งเวียนหน่วยเบิกตามรายการหมวดหมู่ที่จัดเตรียมไว้ 4) ได้จัดทำสต็อกการร่อยดัดไว้กับพัสดุ เพื่อควบคุมปริมาณและตรวจสอบง่าย พร้อมลงวันเดือนปี วันหมดอายุ 5) ได้ติดป้ายชื่อสัญลักษณ์ เพื่อให้ชื่อกับวัสดุถูกต้องตรงกัน ป้องกันการจ่ายผิดประเภท และ 6) ได้ดำเนินการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ ของงานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาล สกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับรายข้อ มีเพียงข้อเดียวอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาการเบิกจ่ายวัสดุทางการแพทย์ เพื่อเสริมสร้างความพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษา งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการควรกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเพื่อคงไว้ซึ่งคุณภาพบริการที่ดี คงที่ตลอดไป

1.2 ควรนำผลการประเมินในแต่ละครั้งไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานของแต่ละด้านอย่างจริงจังและให้เห็นเป็นรูปธรรม จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

1.3 ควรจัดทาระบบและกลไกในการกระตุ้นและตรวจสอบการดำเนินงานของบุคลากรที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.4 ควรมีการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการให้ทราบถึงลักษณะและขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ในหน่วยงานซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การดำเนินงานที่ผ่านมาจะเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ หมายถึงประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเองจะทำให้สามารถเปรียบเทียบกันได้อีกทางหนึ่งด้วย

2.2 ควรมีการประเมินระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละงานและพัฒนากลดระยะเวลาการรอคอยในแต่ละงาน เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอีกทางหนึ่ง

2.3 ควรทำการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการและพฤติกรรมบริการ

เอกสารอ้างอิง

รณชัย อริสุข. (2552). Hospital Accreditation. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

งานคลังวัสดุทางการแพทย์ โรงพยาบาลสกลนคร (2550). รายงานประจำปี 2550. สกลนคร: [ม.ป.พ.].

(เอกสารอัดสำเนา).

