แนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

APPLYING APPRECIATIVE INQUIRY TO CREATE POSITIVE CUSTOMER EXPERIENCE: THE CASE STUDY OF DENTAL DEPARTMENT, KOSUMPISAI HOSPITAL

นางสาวพัณนิดา มูลศรีแก้ว

รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2559

แนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

นางสาวพัณนิดา มูลศรีแก้ว

รายงานการศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2559

APPLYING APPRECIATIVE INQUIRY TO CREATE POSITIVE CUSTOMER EXPERIENCE: THE CASE STUDY OF DENTAL DEPARTMENT, KOSUMPISAI HOSPITAL

MISS PANNIDA MOONSRIKAEW

AN INDEPENDENT STUDY REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER

OF BUSINESS ADMINISTRATION

COLLEGE OF GRADUATE STUDY IN MANAGEMENT

KHON KAEN UNIVERSITY

2016

ใบรับรองการศึกษาอิสระ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อการศึกษาอิสระ: แนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

ชื่อผู้ทำการศึกษาอิสระ: นางสาวพัณนิดา มูลศรีแก้ว

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

รองศาสตรจารย์ ดร.อารมณ์ ตัตตะวะศาสตร์	ประธานกรรมการ
ดร.ภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์	กรรมการ
ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์	กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ:

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. วินิต ชินสุวรรณ)
คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ

ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อการศึกษาอิสระ : แนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

ชื่อผู้ทำการศึกษาอิสระ : นางสาวพัณนิดา มูลศรีแก้ว

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ:

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์)

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ โดยใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อทราบถึงประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย และเพื่อหาแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย โดยมีผู้เข้าร่วมการศึกษา คือ ผู้รับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จำนวน 30 คน และบุคลากรฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จำนวน 19 คน รวมเป็น 49 คน วิธีการศึกษามีขั้นตอนตามวงจรสุนทรียสาธก เริ่มตั้งแต่ การค้นพบ (Discovery) การสร้างฝัน (Dream) การวางแผน (Design) และการทำให้เป็นจริง (Destiny)โดยประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักการวิเคราะห์สอาร์ (SOAR analysis) และส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ (Service marketing mix)

ผลการศึกษาพบว่า ค้นพบประสบการณ์เชิงบวกทั้งหมด 42 ประสบการณ์ นำมาวิเคราะห์พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม 7 ปัจจัย และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น 5 ปัจจัย จากนั้นจำแนกปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด แล้วนำมาวางแผนหาแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ ผลจากการวางแผนได้แนวทางออกมาทั้งหมด 7 โครงการ ดังนี้ 1. โครงการทันตกรรม โกสุมพิสัย บริการด้วยหัวใจ 2. โครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค 3.โครงการเตียงไหนๆ ก็ทำฟันได้ 4. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5. โครงการทีจิฟ 6. โครงการวันสตอปเซอร์วิช และ 7. โครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น ซึ่งได้เริ่มดำเนินโครงการไปแล้วทั้ง 7 โครงการ แต่มีบางกิจกรรมยังไม่สามารถทำได้เนื่องจากติดระเบียบของทางราชการ จึงได้จัดทำแผนเตรียมเสนอต่อฝ่ายบริหารพิจารณาในปีงบประมาณ 2560 ต่อไป

Independent Study Title : Applying Appreciative Inquiry to Create Positive Customer Experience: The Case Study of Dental Department, Kosumpisai Hospital

Author's Name : Miss Pannida Moonsrikaew

Independent Study Advisors:

…… Advisor

(Dr. Pinyo Rattanaphan)

ABSTRACT

The study of applying appreciative inquiry to create positive customers experience: the case study of dental department, Kosumpisai Hospital. The objectives of this research are realizing and finding the approaches to create positive experience of dental department's clients at Kosumpisai Hospital by applying appreciative inquiry. 49 participants including 19 dental health care providers and 30 clients were interviewed. This study was followed to the stages of appreciative inquiry' cycle, which consist of Discovery, Dream, Design and Destiny, apply to SOAR Analysis and Service marketing mix.

The result indicates 42 positive experiences which were analyzed and found that there are seven convergence factors and five divergence factors. All factors, which used to find the approaches to create positive experience, were applied to Service marketing mix for planning and creating seven projects which are; 1. Service mind of Kosumpisai's dental department, 2. Best to know dental disease, 3. Wherever dental units, 4. Sharing positive experiences, 5. TGIF: Thanks god is Friday, 6. One Stop Service, and 7. First impression. Four projects were already started but other projects cannot start because of government regulation. Therefore, the researcher will offer and submit these plans to Kosumpisai Hospital' officer for considering in annual budget in 2017.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.ภิญโญ รัตนาพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่ได้สนับสนุน ชี้แนะแนวทาง ให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่อง ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อันเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาอิสระครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์และบุคลากรฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ และให้ความร่วมมือในการพัฒนาองค์กร ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการที่คอยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนๆพี่ๆทุกคนที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้เสมอ

พัณนิดา มูลศรีแก้ว

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลของรัฐที่ขึ้นตรงกับกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ ให้บริการทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ ด้วยภาระงานที่มีมากขึ้นเพราะต้องดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมให้ครบทุกด้าน แต่โรงพยาบาลของรัฐนั้นมีทรัพยากรที่จำกัดในหลายๆเรื่อง เช่น ขาดแคลนงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการดูแลผู้ป่วย เป็นต้น ทำให้ในบางครั้งโรงพยาบาลของรัฐไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ป่วยได้ และผู้ป่วยในปัจจุบันนี้มองแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลในลักษณะของผู้ให้บริการไม่ใช่ผู้ให้ความช่วยเหลือ และมองตัวผู้ป่วยเองเป็นผู้รับบริการไม่ใช่ผู้ขอรับความช่วยเหลือเหมือนในอดีต และเมื่อบุคลากรของโรงพยาบาลของรัฐให้บริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องขึ้น

ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่าน การฟ้องร้องแพททย์จากกระทรวงสาธารณสุขมีสถิติการฟ้องร้องที่มากขึ้น เห็นได้จากบทความเรื่องหมอกับความเสี่ยงในชีวิต สถิติการฟ้องร้องในปี 2557 ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2557 การฟ้องร้องมีมากถึงร้อยละ 28 ของแพทย์ทั้งประเทศที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นการฟ้องมีทั้งในคดีแพ่งและอาญา โดยส่วนใหญ่ถูกฟ้องในคดีแพ่ง มากที่สุดเป็นคดีเกี่ยวกับคดีผู้บริโภค โดยมีมากถึงร้อยละ 43.8 ของคดีแพ่ง ที่แพทย์จากกระทรวงสาธารณสุขถูกฟ้องร้องทั้งหมด (อำนาจ กุลานันท์, 2557) นอกจากนี้ทันตแพทย์เอง การถูกฟ้องร้องมีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน เห็นได้จากบทความเรื่องเราเรียนรู้อะไรจากคดีฟ้องทันตแพทย์ ในช่วงระหว่างปี 2539 – 2550 มีทันตแพทย์ที่ถูกฟ้องร้องจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ของทันตแพทย์ทั้งหมด ซึ่งมีแนวโน้มจะสูงมากขึ้น โดยเรื่องที่ถูกฟ้องร้องมากที่สุดคือ การรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน (ไพศาล กังวลกิจ, 2551) ดังนั้น เพื่อไม่ให้ปัญหาฟ้องร้องเกิดขึ้น ทางสถานพยาบาล คลินิกเอกชนต่างๆ โรงพยาบาลเอกชน รวมถึงโรงพยาบาลของรัฐเองนั้น จึงควรมีการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการฟ้องร้องไว้ให้พร้อม

ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย เป็นคลินิกทันตกรรมที่มีเตียงทำฟันพร้อมให้บริการจำนวน 7 เตียง บุคลากรประกอบด้วย ทันตแพทย์จำนวน 12 คน (ลาศึกษาต่อ 4 คน) ทันตาภิบาลจำนวน 6 คน และผู้ช่วยทันตแพทย์จำนวน 8 คน มีผู้เข้ารับบริการเฉลี่ยวันละ 60 คน โดยมีการแบ่งหน้าที่ทั้งในส่วนของการให้การรักษาทั่วไปและเฉพาะทาง การส่งเสริม ป้องกันสุขภาพ

ช่องปาก และการออกเวียนไปให้บริการตามโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในความรับผิดชอบ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยเป็นคลินิกทันตกรรมที่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยมีบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอ มาตรฐานการบริการผ่านระบบรับประกันคุณภาพ (HA) และถึงแม้ว่าฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย มีความพร้อมในการให้บริการ อีกทั้งยังไม่เคยถูกร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทางฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยควรจะมีการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการฟ้องร้อง โดยการสร้างประสบการณ์เชิงบวกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน และเมื่อผู้รับบริการมีประสบการณ์เชิงบวกที่มากขึ้น การร้องเรียนหรือการฟ้องร้องจะไม่เกิดขึ้น

วิธีการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกนั้นสามารถใช้ได้หลายวิธี และการใช้สุนทรียสาธกเป็นอีกหนึ่งวิธีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ค้นหาประสบการณ์เชิงบวกได้ ซึ่งเป็นวิธีที่สามารถทำได้ง่าย เพียงใช้คำถามถึงประสบการณ์ที่ดีที่สุดเละยังเป็นวิธีที่ไม่มีค่าใช้จ่ายอีกด้วย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำสุนทรียสาธกมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการที่เคยรับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย แล้วนำไปกำหนดแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น ลดความเสี่ยงในการถูกร้องเรียนลงได้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อทราบถึงประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จากการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก

2.2 เพื่อหาแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ผู้เข้าร่วมการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดผู้เข้าร่วมการศึกษา ดังนี้

- ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุระหว่าง 18 – 70 ปี โดยเข้ารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2559 จำนวน 30 คน

- บุคลากรฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จำนวน 19 คน

3.2 ขอบเขตการวิเคราะห์ กำหนดเวลา และสถานที่ทำการศึกษา โดยใช้ 5W1H มีรายละเอียดดังนี้

- *อะไร (What)* ค้นหาประสบการณ์ด้านบวกของผู้เข้ารับบริการ ที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย โดยใช้ประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร และหาแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้รับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย โดยใช้การวิเคราะห์สออ่าร์

- *เมื่อไหร่ (When)* เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2559 จัดกิจกรรมการวิเคราะห์สออ่าร์เพื่อหาแนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้รับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ระหว่างเดือนมิถุนายน 2559 จากนั้นดำเนินกิจกรรมที่ได้จากแนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ระหว่างเดือนมิถุนายน 2559 เป็นต้นไป

- *ใคร (Who)* ผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จำนวน 30 คน ดำเนินการกิจกรรมการวิเคราะห์สออ่าร์และกิจกรรมแนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกที่ได้จากการวิเคราะห์สออ่าร์ร่วมกับบุคลากร ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จำนวน 19 คน

- *กลุ่มเป้าหมาย (Whom)* ได้แก่ ผู้เข้าร่วมการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1. ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุระหว่าง 18 – 70 ปี โดยเข้ารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2559 จำนวน 30 คน
2. บุคลากรฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จำนวน 19 คน

- *ที่ไหน (Where)* ทำการสัมภาษณ์ ณ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

- *อย่างไร (How)* ดำเนินกระบวนการตามแนวคิดสุนทรียสาธกและ การวิเคราะห์สออ่าร์ (SOAR Analysis)

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 องค์กร หมายถึง ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

4.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ารับบริการที่ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

4.3 บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากศึกษา

5.1 ได้ทราบถึงประสบการณ์ด้านบวกของผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จากการประยุกต์ใช้สุนธรียสาธก

5.2 ได้แนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้รับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

5.3 องค์กรสามารถบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการถูกร้องเรียนได้

5.4 บุคลากรในองค์ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการเสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากรในองค์กร

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการศึกษา

1. ผู้เข้าร่วมการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดผู้เข้าร่วมการศึกษา ดังนี้

- ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุระหว่าง 18 – 70 ปี โดยเข้ารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2559 จำนวน 30 คน
- บุคลากรฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จำนวน 19 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้ในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ค้นหาแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้รับบริการ

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาได้การสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุระหว่าง 18 – 70 ปี โดยเข้ารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2559 จำนวน 30 คน โดยเลือกจากการสุ่ม และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า

3.2 ข้อมลูทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต สิ่งพิมพ์ทางวิชาการและงานวิจัยต่างๆ

4. ขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก ซึ่งมีกระบวนการในการดำเนินการศึกษาดังนี้

4.1. การค้นพบ (Discovery)

การค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด ที่ผู้เข้ารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรมโรงพยาบาลโกสุมพิสัยเคยได้รับ โดยทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามเชิงบวก ซึ่งผู้เข้าร่วมที่ถูกสัมภาษณ์

มีทั้งสิ้น จำนวน 30 คน ได้แก่ ผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มีอายุระหว่าง 18-70 ปี จำนวน 30 คน ซึ่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบมีโครงสร้าง

คำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้รับบริการฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย มีดังนี้

1. จากประสบการณ์ที่คุณเคยได้รับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ประสบการณ์ใดที่คุณประทับใจมากที่สุด เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไร

2. มีคลินิกทันตกรรมอื่นอีกหรือไม่ ที่ท่านเคยเข้ารับบริการแล้วทำให้ท่านรู้สึกประทับใจที่สุดหรือไม่ เหตุการณ์ที่ทำให้คุณประทับใจนั้นเป็นอย่างไร

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น แล้วทำการจำแนกโดยใช้ส่วนผสมทางการตลาด (Service marketing mix, 7P's) เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์สออาร์ ซึ่งจะนำไปค้นหาแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการในขั้นตอนต่อไป

4.2 การสร้างฝัน (Dream)

จัดประชุมบุคลากร โดยเริ่มจากการละลายพฤติกรรมด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ตัวเองและเข้าใจผู้อื่นแบ่งกลุ่มบุคลากรโดยการใช้แนวคิดผู้นำสี่ทิศ จากนั้นทุกกลุ่มระดมความคิดกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกัน ให้แต่ละกลุ่มระดมความคิด ภายใต้คำถามที่ว่า "อีก 5 ปีข้างหน้า อยากให้ระบบบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย เป็นอย่างไร" สรุปความคิดเป็นสามคำสั้นๆ ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอ แล้วสรุปความคิดรวบยอดออกมาเป็นวิสัยทัศน์ที่เป็นหนึ่งเดียวกัน

4.3 การออกแบบ (Design)

คืนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการให้บุคลากรในฝ่ายทันตกรรมได้ทราบ จากนั้นจัดกิจกรรมการวิเคราะห์สออาร์ร่วมกับการระดมสมองโดยการแบ่งกลุ่มโดยใช้แนวคิดผู้นำสี่ทิศ และให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมกันเสนอความคิดเห็น ออกแบบกิจกรรมหรือโครงการให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ตามที่ได้วาดฝันไว้

4.4 การทำให้เป็นจริง (Destiny)

นำกิจกรรมหรือโครงการที่ได้จากการออกแบบมาวิเคราะห์ร่วมกัน ว่ากิจกรรมหรือโครงการไหนที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ทันที ให้เริ่มดำเนินกิจกรรมหรือโครงการภายใน 10 วัน และใช้การประเมินผลของเคิร์กแพททริกประเมิน เมื่อดำเนินกิจกรรมหรือโครงการครบ 1 เดือน หากประเมินแล้วพบว่าได้ผลดีให้ขยายผลโดยดำเนินโครงการและติดตามผลอย่างต่อเนื่องเป็น 10 เดือน แต่ถ้ากิจกกรมหรือโครงการไม่ประสบผลสำเร็จ ให้ช่วยกันระดมความคิดหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการหรือค้นหาแนวทางใหม่ๆในการดำเนินการ นอกจากนี้หากกิจกรรมหรือโครงการใดที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ภายใน 10 วัน ให้ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวให้

ได้ภายในระยะเวลา 10 เดือน ตามแนวคิด 10-10-10 Appreciative inquiry แล้วทำการประเมินผล โดยใช้การประเมินของเคิร์กแพทริคเช่นเดียวกัน

บทที่ 4
ผลการศึกษา

จากการศึกษาการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการ กรณีศึกษาฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ครั้งนี้ได้ทำการศึกษาประสบการณ์ที่ดีที่สุดของผู้รับบริการที่ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มีอายุระหว่าง 18-70 ปี จำนวน 30 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การค้นพบ (Discovery) มีดังนี้

1.1 ผลการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดของผู้รับบริการที่ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

จากผลการสัมภาษณ์จากผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มีอายุระหว่าง 18-70 ปี จำนวน 30 คน สามารถเรียงลำดับตามจำนวนประสบการณ์ที่ค้นพบจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยประสบการณ์ที่พบมากที่สุด หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว (ถอนฟันนุ่มนวล) จำนวน 10 ครั้ง รองลงมาคือ หมอพูดเพราะ จำนวน 8 ครั้ง หมอชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่เกร็ง จำนวน 6 ครั้ง หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำรักษาดี ชัดเจนเข้าใจง่าย จำนวน 4 ครั้ง รอคิวไม่นาน จำนวน 3 ครั้ง หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้ จำนวน 2 ครั้ง หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)จำนวน 2 ครั้ง มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง) จำนวน 2 ครั้ง หมอรักษาแล้วดีขึ้น จำนวน 1 ครั้ง ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ ทำให้ไม่ต้องรอคิวนาน จำนวน 1 ครั้ง มีอุปกรณ์ครบ จำนวน 1 ครั้ง มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ จำนวน 1 ครั้ง และมีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม จำนวน 1 ครั้ง (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดของผู้รับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

ประสบการณ์	จำนวน (ครั้ง)
1. หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว มือเบา (ถอนฟันนุ่มนวล)	10
2. หมอพูดเพราะ	8

ตารางที่ 3 ผลการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดของผู้รับบริการที่ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย (ต่อ)

ประสบการณ์	จำนวน (ครั้ง)
3. หมอชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่เกร็ง	6
4. หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำในการรักษาดี ชัดเจนเข้าใจง่าย	4
5. รอคิวไม่นาน	3
6. หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้	2
7. หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)	2
8. มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง)	2
9. หมอรักษาแล้วดีขึ้น	1
10. ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ	1
11. มีอุปกรณ์ครบ	1
12. มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ	1
13. มีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม	1
จำนวนประสบการณ์ทั้งหมด	42

1.2 ผลการนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้ดังนี้

1.2.1 ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ได้แก่

- หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว (ถอนฟันนุ่มนวล)
- หมอพูดเพราะ
- หมอชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่เกร็ง
- หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำรักษาดี ชัดเจนเข้าใจง่าย
- รอคิวไม่นาน
- หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้
- หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)

- มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง)

1.2.2 ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้แก่

- หมอรักษาแล้วดีขึ้น
- ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ ทำให้ไม่ต้องรอคิวนาน
- มีอุปกรณ์ครบ
- มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ
- มีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม

1.3 ผลการวิเคาระห์ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดนเด่นของประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการที่ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด

ผลการค้นพบมีดังต่อไปนี้

1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (The service product) ค้นพบประสบการณ์ ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ได้แก่

- หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว (ถอนฟันนุ่มนวล)
- หมอพูดเพราะ
- หมอชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่เกร็ง
- หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำรักษาดี ชัดเจนเข้าใจง่าย
- หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

- มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ
- มีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม

1.3.2 ด้านราคา (Pricing the service) ไม่พบประสบการณ์ เนื่องจากฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย เป็นหน่วยงานของรัฐ การกำหนดราคาขึ้นกับกรมบัญชีกลางเป็นหลัก

1.3.3 ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ค้นพบประสบการณ์ ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม

- มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง)

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

ไม่มี

1.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ไม่พบประสบการณ์ด้านนี้

1.3.5 ด้านบุคคล (People) ค้นพบประสบการณ์ ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม

- หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

- หมอรักษาแล้วดีขึ้น
- ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ

1.3.6 ด้านกระบวนการ (Process) ค้นพบประสบการณ์ ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม

- รอคิวไม่นาน มาถึงได้ทำเลย

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

ไม่มี

1.3.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ค้นพบประสบการณ์ ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม

ไม่มี

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

- มีอุปกรณ์ครบ

สามารถสรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นตามการจำแนกโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดได้ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นตามการจำแนกโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (The service product)	- หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว (ถอนฟันนุ่มนวล) - หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำรักษาดี ชัดเจน เข้าใจง่าย - หมอพูดเพราะ	- มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ - มีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม

ตารางที่ 4 สรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นตามการจำแนกโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น
	- หมอชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่เกร็ง - หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้	
ด้านราคา (Pricing the service)	ไม่พบประสบการณ์ด้านนี้	
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	- มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง)	ไม่มี
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ไม่พบประสบการณ์ด้านนี้	
ด้านบุคคล (People)	- หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)	- หมอรักษาแล้วดีขึ้น - ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ ทำให้ไม่ต้องรอคิวนาน
ด้านกระบวนการ (Process)	- รอคิวไม่นาน มาถึงได้ทำเลย	ไม่มี
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)	ไม่มี	- มีอุปกรณ์ครบ

2. การสร้างฝัน (Dream)

ผลการกำหนดวิสัยทัศน์องค์กร โดยการระดมความคิดผ่านการแบ่งกลุ่มโดยใช้แนวคิดผู้นำ 4 ทิศ

2.1 กิจกรรมละลายพฤติกรรม การเรียนรู้ตัวเองและเข้าใจผู้อื่น โดยใช้แนวคิดผู้นำ 4 ทิศ ในการดำเนินกิจกรรรมพบว่าบุคลากรฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ที่ร่วมกิจกกรรมทั้ง 19 คน สามารถแบ่งเป็นผู้นำ 4 ทิศ ได้ดังนี้

- ทิศเหนือ (กระทิง) จำนวน 3 คน
- ทิศตะวันตก (หมี) จำนวน 6 คน
- ทิศตะวันออก (อินทรี) จำนวน 0 คน
- ทิศใต้ (หนู) จำนวน 10 คน

2.2 กิจกรรมสร้างฝันร่วมกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรร่วมกัน ภายหลังจากระดมความคิดของแต่ละกลุ่มแล้ว ได้วิสัยทัศน์ของแต่ละกลุ่มที่สรุปออกเป็น 3 คำ (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3 แผนผังผลสรุปวิสัยทัศน์ 3 คำของกลุ่มผู้นำทั้ง 3 ทิศ

ซึ่งสรุปออกมาเป็นวิสัยทัศน์ขององค์กร ได้ดังนี้

“ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ทำงานเป็นทีม ดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม มุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศภายในปี พ.ศ. 2564”

3. การออกแบบ (Design) และ การทำให้เป็นจริง (Destiny)

3.1 ผลการวิเคราะห์สออ่าร์ เพื่อค้นหาแนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1.1 จุดแข็ง ได้จากผลการวิเคราะห์หาจุดร่วมประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์บริการ คือ การรักษาที่นุ่มนวลไม่น่ากลัว การให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและการรักษาแก่ผู้รับบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย การให้รางวัลแก่ผู้รับบริการที่เป็นเด็ก

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การมีช่องทางให้บริการหรือเตียงทำฟันมีจำนวนมาก

- ด้านบุคคล คือ การมีหัวใจบริการ (Service mind) เช่น การใส่ใจ จดจำผู้รับบริการ การพูดเพราะ การชวนคุย พูดให้กำลังใจ เป็นต้น ความเชี่ยวชาญของผู้ให้การรักษา เช่น

การรักษาแล้วผู้รับบริการหายจากอาการเจ็บป่วย หรือการใช้เวลาทำไม่นาน เป็นต้น จำนวนบุคลากรที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ

- ด้านกระบวนการ คือ มีระบบเป็นขั้นตอนดีไม่ยุ่งยากการรักษาเป็นไปอย่างรวดเร็ว

- ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ การมีอุปกรณ์ครบสามารถให้บริการในงานที่เฉพาะได้มากยิ่งขึ้น

โดยได้ทำการคืนข้อมูลให้กับบุคลากรฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยได้รับทราบ และเพื่อใช้ข้อมูลในการหาโอกาสต่อไป

3.1.2 โอกาส หลังจากบุคลากร ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยทราบจุดแข็งขององค์กรแล้ว ได้ร่วมกันค้นหาโอกาสจากจุดแข็ง ได้ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์บริการ คือ โอกาสในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี โอกาสที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์จากการนั่งรอก่อนเข้ารับบริการ

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ โอกาสที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น

- ด้านบุคคล คือ โอกาสในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และโอกาสในการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม

- ด้านกระบวนการ คือ โอกาสที่จะเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้รับบริการ

- ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ โอกาสในการสร้างความประทับใจแรกพบ

3.1.3 แรงบันดาลใจ จากการวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาส ทำให้บุคลากร ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย มีแรงบันดาลใจดังนี้

- แรงบันดาลใจในการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม

- แรงบันดาลใจในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม

- แรงบันดาลใจในการมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

3.1.4 ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หลังจากบุคลากรฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ได้ทำการระดมความคิดกันแล้ว จึงได้แนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ โดยแบ่งตามส่วนประสมทางการตลาดได้ 7 โครงการ ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ได้แก่ โครงการทันตะโกสุม บริการด้วยหัวใจ และโครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ โครงการเตียงไหนๆ ก็ทำฟันได้
- ด้านบุคคล ได้แก่ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และโครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks god is Friday)
- ด้านกระบวนการ ได้แก่ โครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service)
- ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ โครงการเฟริสอิมเพรสท์ชั่น (First impression)

ซึ่งสามารถสรุปโครงการแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 โครงการแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

ส่วนประสมทางการตลาด	โครงการ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	1.โครงการทันตะโกสุม บริการด้วยหัวใจ 2. โครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค	1.ทพญ.พัณนิดา มูลศรีแก้ว 2. ทพ.อานนท์ อัครปทุม
ด้านการจัดจำหน่าย	3.โครงการเตียงไหนๆ ก็ทำฟันได้	3.ทพ.อานนท์ อัครปทุม
ด้านบุคคล	4. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5. โครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks god is Friday)	4. ทพญ.พัณนิดา มูลศรีแก้ว 5. ทพญ.เนตรนภา สาแรก
ด้านกระบวนการ	6. โครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service)	6.ทพญ.พัณนิดา มูลศรีแก้ว
ด้านลักษณะทางกายภาพ	7. โครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression)	7.ทพ.อานนท์ อัครปทุม

ซึ่งรายละเอียดของโครงการมีดังต่อไปนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

1. โครงการทันตกรรม โกสุมพิสัย ให้บริการด้วยหัวใจ

1.1 การค้นพบ (Discovery) จากการค้นพบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ได้แก่ การพูดจาไพเราะ การชวนผู้รับบริการคุยและพูดให้กำลังใจ การใส่ใจ จดจำคนไข้ได้ อีกทั้งยังค้นพบ

จากการระดมความคิดค้นหาวิสัยทัศน์ขององค์กร พบว่ามีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ การบริการให้เป็นเลิศ

1.2 การสร้างฝัน (Dream) บุคลากรมีความสุขที่ได้ให้บริการ โดยกล่าวทักทายสวัสดี พร้อมแจกรอยยิ้ม พูดจาไพเราะ ใส่ใจดูแลผู้ป่วยดุจญาติมิตร และกล่าวขอบคุณหลังจากให้บริการ

1.3 การออกแบบ (Design)

- ประกาศเป็นนโยบายว่าฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย เป็นองค์กรที่บริการด้วยหัวใจ

- จัดทำสติ๊กเกอร์คำว่า “ทันตกรรม โกสุมพิสัย ให้บริการด้วยหัวใจ” เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงนโยบาย

- จัดประชุมเพื่อทำข้อตกลงภายในองค์กรว่า บุคลากรทุกคนจะกล่าวทักทายด้วยชุดคำพูด “สวัสดี ครับ/ค่ะทันตกรรม โกสุมพิสัย ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ” และกล่าว “ขอบคุณที่มาใช้บริการครับ/ค่ะ รักษาสุขภาพด้วยนะคะ” ภายหลังจากให้บริการเรียบร้อยแล้ว โดยในระหว่างให้บริการให้พูดจากับผู้รับบริการด้วยความไพเราะ และให้บริการเสมือนผู้รับบริการเป็นญาติเรา

- จัดหาทำรูปภาพบุคลากรที่ใบหน้ามีรอยยิ้มหรือหัวเราะ ติดตามจุดบริการต่างๆ เช่น จุดซักประวัติผู้ป่วย แผ่นกั้นเตียงทำฟัน เป็นต้น เพราะเมื่อบุคลากรเห็นรูปดังกล่าวจะเกิดปฏิกริยาเลียนแบบซึ่งก็คือการยิ้มหรือหัวเราะออกมา หรือขณะที่บุคลากรกำลังเครียดๆกับการทำหัตถการที่ยากๆ หากได้เห็นรูปภาพจะทำให้คลายเครียดสามารถยิ้มออกมาได้

- จัดหาสติ๊กเกอร์รูปหัวใจและจัดทำที่ติดสติ๊กเกอร์รูปหัวใจไว้ที่บอร์ดแนะนำบุคลากร โดยบุคลากรคนใดได้รับหัวใจมากที่สุดในแต่ละเดือนจะได้เป็นบุคลากรดีเด่น แล้วติดประกาศบริเวณบอร์ดข้างประตูทางเข้าห้องทำฟัน เพื่อให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจให้บริการด้วยหัวใจ อีกทั้งผู้บริหารยังสามารถนำข้อมูลนี้ไปประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนได้อีกด้วย

- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงกิจกรรมบุคลากรดีเด่นและขอความร่วมมือให้มีส่วนร่วมในกิจกรรม

1.4 การทำให้เป็นจริง (Destiny)

สิ่งที่ทำได้ทันทีภายใน 10 วัน ตามแนวคิด 10-10-10 Appreciative inquiry

- จัดประชุมเพื่อประกาศนโยบายฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยเป็นองค์กรที่บริการด้วยหัวใจและทำข้อตกลงภายในองค์กรในการเริ่มใช้ชุดคำพูดการกล่าวทักทายและขอบคุณผู้รับบริการ การพูดจาไพเราะ และการให้บริการดุจญาติมิตร

- ถ่ายรูปบุคลากรที่มีใบหน้ายิ้มแย้มหรือหัวเราะ ออกแบบแล้วส่งพิมพ์ที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ จากนั้นนำมาติดตามจุดต่างๆ

- ทำที่ติดทำที่ติดสติ๊กเกอร์รูปหัวใจไว้ใต้บอร์ดแนะนำบุคลากรและจัดหาสติ๊กเกอร์รูปหัวใจใส่กล่องวางไว้ข้างบอร์ด ไว้ให้ผู้รับบริการติด

- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงกิจกรรมบุคลากรดีเด่นและขอความร่วมมือให้มีส่วนร่วมในกิจกรรม

1.5 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการทันตกรรม โกสุมพิสัยให้บริการด้วยหัวใจ ประเมินโดยใช้การประเมินผลของ เคิร์กแพทริค มีดังนี้

- การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้รับบริการกล่าวทักทาย และยิ้มแย้ม ตอบกลับมา ผู้รับบริการกล่าวชื่นชม

- การประเมินการเรียนรู้ บุคลากรมีการสอบถามและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ

- การประเมินพฤติกรรม บุคลากรทำเป็นประจำทุกวัน อย่างสม่ำเสมอ

- การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

สามารถสรุปผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการทันตกรรม โกสุมพิสัยให้บริการด้วยหัวใจได้ดังนี้ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการทันตกรรม โกสุมพิสัยให้บริการด้วยหัวใจ

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง	ผู้รับบริการกล่าวทักทาย และยิ้มแย้ม ตอบกลับมา ผู้รับบริการกล่าวชื่นชม

ตารางที่ 6 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการทันตกรรม โกสุมพิสัยให้บริการด้วยหัวใจ (ต่อ)

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
การประเมินการเรียนรู้	บุคลากรมีการสอบถามและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ
การประเมินพฤติกรรม	บุคลากรทำเป็นประจำทุกวัน อย่างสม่ำเสมอ
การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

2. โครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค

2.1 การค้นพบ (Discovery) จากการค้นพบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ได้แก่ ผู้รับบริการชื่นชอบเมื่อบุคลากรมีการให้คำอธิบายแก่ผู้รับบริการดี ชัดเจนเข้าใจในโรคที่เป็นและเข้าใจเกี่ยวกับการรักษา อีกทั้งยังค้นพบโอกาสจากการวิเคราะห์สอ่าร์ คือ โอกาสที่ผู้รับบริกาจะได้รับประโยชน์จากการนั่งรอก่อนเข้ารับบริการ

2.2 การสร้างฝัน (Dream) ผู้รับบริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับโรคในช่องปาก เข้าใจเกี่ยวกับการรักษาและทางเลือกในการรักษาและเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดโรคในช่องปากได้ ระหว่างนั่งรอรับบริการ

2.3 การออกแบบ (Design)

- รวบรวมคลิปที่ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก ได้แก่ โรคฟันผุ โรคเหงือกและปริทันต์อักเสบ โรคเกี่ยวกับการติดเชื้อที่เกิดบริเวณช่องปากและใบหน้า โรคมะเร็งในช่องปาก โรคที่เกี่ยวกับฟันคุด พร้อมทั้งคำแนะนำในการรักษา รวบรวมคลิปที่แสดงถึงกระบวนการในการรักษาโรคในช่องปาก ได้แก่ การอุดฟัน การขูดหินน้ำลาย การรักษารากฟันทั้งในเด็กและผู้ใหญ่ การใส่ฟันปลอม รวบรวมคลิปที่เกี่ยวกับการป้องกันโรคในช่องปาก ได้แก่ การแปรงฟันที่ถูกวิธี การใช้ไหมขัดฟันหรืออุปกรณ์ช่วยทำความสะอาดช่องปากอื่นๆ นำคลิปที่รวบรวมได้บันทึกลงแผ่นบันทึกวีดีทัศน์เพื่อใช้เปิดให้ผู้รับบริการดูระหว่งรอเรียกเข้ารับบริการ
- ติดตั้งอุปกรณ์ เครื่องเล่นวีดีทัศน์
- เปิดคลิปที่รวบรวมไว้ให้ผู้รับบริการดูระหว่างรอรับบริการ โดยเปิดให้ดูวนซ้ำไปเรื่อยๆ

- จัดทำแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก ได้แก่ โรคฟันผุ โรคเหงือกและปริทันต์อักเสบ โรคเกี่ยวกับการติดเชื้อที่เกิดบริเวณช่องปากและใบหน้า รวมถึงคำแนะนำในการรักษาและแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดโรค แผ่นพับเกี่ยวกับขั้นตอนในการทำฟันปลอมรวมถึงสิทธิการรักษาที่เกี่ยวการทำฟันปลอม

- ดำเนินการแจกแผ่นพับที่จุดซักประวัติ โดยผู้ซักประวัติจะเป็นผู้แจกแผ่นพับโรคในช่องปากให้ตรงกับโรคที่ผู้รับบริการเป็น โดยวิเคราะห์จากคำบ่นหลักของผู้รับบริการ เช่น หากผู้รับบริการ มาด้วยอาการปวดฟัน ผู้ซักประวัติจะแจกแผ่นพับเกี่ยวกับโรคฟันผุ และโรคเหงือกและปริทันต์อักเสบ หรือหากมาด้วยอาการไม่มีฟันเคี้ยวอาหาร ผู้ซักประวัติจะแจกแผ่นพับเกี่ยวกับขั้นตอนในการทำฟันปลอมรวมถึงสิทธิการรักษาที่เกี่ยวกับการทำฟันปลอม

2.4 การทำให้เป็นจริง (Destiny)

สิ่งที่ทำได้ทันทีภายใน 10 วัน ตามแนวคิด 10-10-10 Appreciative inquiry

- รวบรวมคลิปที่ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก พร้อมทั้งคำแนะนำในการรักษา คลิปที่แสดงถึงกระบวนการในการรักษาโรคในช่องปาก และคลิปที่เกี่ยวกับการป้องกันโรคในช่องปาก

- ติดตั้งเครื่องเล่นวีดีทัศน์ และเปิดให้ผู้รับบริการชมระหว่างรอเข้ารับบริการ

2.5 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค ประเมินโดยใช้การประเมินผลของเคิร์กแพทริค มีดังนี้

- การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้รับบริการให้ความสนใจรับชมคลิปที่ทางบุคลากรจัดไว้ อ่านแผ่นพับความรู้ที่ได้รับ ผู้รับบริการชื่นชอบและชื่นชม

- การประเมินการเรียนรู้ ผู้รับบริการมีการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับชมจากคลิป สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับโรคในช่องปากได้ดีขึ้น

- การประเมินพฤติกรรม ผู้รับบริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น แปรงฟันถูกวิธีและมีการใช้ไหมขัดฟัน

- การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

สามารถสรุปผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค ได้ดังนี้ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง	ผู้รับบริการให้ความสนใจรับชมคลิปที่ทางบุคลากรจัดไว้ อ่านแผ่นพับความรู้ที่ได้รับ ผู้รับบริการชื่นชอบและชื่นชม
การประเมินการเรียนรู้	ผู้รับบริการมีการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับชมจากคลิป สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับโรคในช่องปากได้ดีขึ้น
การประเมินพฤติกรรม	ผู้รับบริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น รีบมารับการรักษาก่อนโรคจะลุกลาม แปรงฟันได้ถูกวิธีและมีการใช้ไหมขัดฟัน
การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

3. โครงการเตียงไหนๆก็ทำฟันได้

3.1 การค้นพบ (Discovery) จากการค้นพบปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้แก่ การมีช่องทางในการให้บริการ คือ เตียงทำฟันมีจำนวนมากถึง 7 เตียง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน

3.2 การสร้างฝัน (Dream) เตียงทำฟันทุกเตียงและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำฟันอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการในทุกวันทำการ ผู้รับบริการจะได้ไม่ต้องรอคิวนาน

3.3 การออกแบบ (Design)

- จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบความพร้อมในการทำงานของเตียงทำฟันและอุปกรณ์ทำฟันเพื่อให้บุคลากรที่มีหน้าที่เตรียมเตียงทำฟันได้ตรวจสอบได้ง่าย

- บุคลากรตรวจสอบเตียงทำฟันและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำฟันทุกวันว่าพร้อมใช้บริการหรือไม่ ก่อนเปิดรับบริการ และบันทึกลงในแบบฟอร์มหากส่วนใดที่ไม่ปกติ รีบแจ้งทันตแพทย์ผู้ดูแลเรื่องการซ่อมบำรุงเตียงทำฟันเพื่อทำการติดต่อช่างผู้เชี่ยวชาญ และหาทางแก้ไขให้ทันก่อนเปิดให้บริการ หรือแนวทางการแก้ไขเบื้องต้นระหว่างรอช่างมาซ่อมแซม

- จัดทำแผนให้มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเตียงทำฟันโดยช่างผู้เชี่ยวชาญเป็นประจำทุกไตรมาศ และจัดให้มีช่างผู้เชี่ยวชาญประจำที่สามารถติดต่อมาซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา

- เสนอแผนต่อฝ่ายบริหาร

- มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเตียงทำฟันโดยช่างผู้เชี่ยวชาญเป็นประจำทุกไตรมาศ และมีช่างผู้เชี่ยวชาญประจำที่สามารถติดต่อมาซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา

3.4 การทำให้เป็นจริง (Destiny)

สิ่งที่ทำได้ทันทีภายใน 10 วัน ตามแนวคิด 10-10-10 Appreciative inquiry

- จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบความพร้อมในการทำงานของเตียงทำฟันและอุปกรณ์ทำฟัน

- ให้บุคลากรตรวจสอบเตียงทำฟันและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำฟันทุกวันว่าพร้อมใช้บริการเป็นประจำทุกวัน

3.5 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการเตียงไหนๆก็ทำฟันได้ ประเมินโดยใช้การประเมินผลของเคิร์กแพทริค มีดังนี้

- การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้รับบริการชื่นชอบและชื่นชมเมื่อมีเตียงทำฟันเพียงพอ ไม่ต้องรอคิวนาน

- การประเมินการเรียนรู้ บุคลากรมีการสอบถาม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการตรวจสอบเตียงทำฟันและอุปกรณ์ทำฟัน

- การประเมินพฤติกรรม บุคลากรมีการตรวจสอบเตียงทำฟันและอุปกรณ์ทำฟัน เป็นประจำสม่ำเสมอ

- การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

สามารถสรุปผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการ เตียงไหนๆก็ทำฟันได้ ได้ดังนี้ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการ เตียงไหนๆก็ทำฟันได้

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง	ผู้รับบริการชื่นชอบและชื่นชมเมื่อมีเตียงทำฟันเพียงพอ ไม่ต้องรอคิวนาน
การประเมินการเรียนรู้	บุคลากรมีการสอบถาม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการตรวจสอบเตียงทำฟันและอุปกรณ์ทำฟัน
การประเมินพฤติกรรม	บุคลากรมีการตรวจสอบเตียงทำฟันและอุปกรณ์ทำฟันเป็นประจำสม่ำเสมอ
การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

- ด้านบุคคล

4. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.1 การค้นพบ (Discovery) จากการระดมความคิดค้นหาวิสัยทัศน์ขององค์กร พบว่ามีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ การทำงานเป็นทีม

4.2 การสร้างฝัน (Dream) บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน ช่วยกันระดมความคิดในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่พบจากการปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมคววามร่วมมือร่วมใจและความสามัคคีในหมู่คณะอีกด้วย

4.3 การออกแบบ (Design)

- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกศุกร์ เวลา 15.00 – 15.30 น.
- จัดเวรให้มีบุคลากรมานำเสนอประสบการณ์ดีๆที่พบในการปฏิบัติงาน เช่น ประสบการณ์ที่พบปัญหาระหว่างที่ปฏิบัติงาน แล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยให้เล่าว่าทำอย่างไร แล้วผลออกมาเป็นอย่างไร เป็นต้น จากนั้นให้บุคลากรที่เหลือร่วมแสดงความคิดเห็นต่อประสบการณ์นั้น หากดีให้ขยายผล ซึ่งอาจจะทำให้ค้นพบนวตกรรมใหม่ๆภายในองค์กรได้ โดยจัดเวรให้มีการนำเสนอวันละ 1 คน และคนจดบันทึกกิจกรรมอีก 1 คน โดยนำเสนอประมาณ 15 นาที และแลกเปลี่ยนเรียนรู้อีก 15 นาที
- ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.4 การทำให้เป็นจริง (Destiny)

สิ่งที่ทำได้ทันทีภายใน 10 วัน ตามแนวคิด 10-10-10 Appreciative inquiry

- จัดเวรการนำเสนอของบุคลากร

- บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้นำเสนอประสบการณ์ทำการนำเสนอจากนั้นจึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยจะมีผู้รับผิดชอบจดบันทึกสรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ลงในสมุดบันทึกไว้ด้วยทุกครั้ง

4.5 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเมินโดยใช้การประเมินผลของเคิร์กแพทริค มีดังนี้

- การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง บุคลากรให้ความสนใจการนำเสนอ และร่วมออกความคิดเห็น

- การประเมินการเรียนรู้ บุคคลากรมีการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์

- การประเมินพฤติกรรม บุคลากรนำสิ่งที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน

- การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร มีคู่มือความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปีละจำนวน 1 เล่ม มีจำนวนนวัตกรรมในองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 นวัตกรรม

สามารถสรุปผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ดังนี้ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น**
การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง	บุคลากรให้ความสนใจการนำเสนอ และร่วมออกความคิดเห็น
การประเมินการเรียนรู้	บุคคลากรมีการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์
การประเมินพฤติกรรม	บุคลากรนำสิ่งที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน
การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร	มีคู่มือความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปีละจำนวน 1 เล่ม มีจำนวนนวัตกรรมในองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 นวัตกรรม

5.โครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks god is Friday)

5.1 การค้นพบการค้นพบ (Discovery) จากการระดมความคิดค้นหาวิสัยทัศน์ขององค์กร พบว่ามีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ การทำงานเป็นทีม

5.2 การสร้างฝัน (Dream) บุคลากรมีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีบรรยากาศในการอยู่ร่วมกันเหมือนครอบครัวเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมจะส่งผลให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เข้าอกเข้าใจกันมากขึ้น

5.3 การออกแบบ (Design)

- กิจกรรมรับประทานอาหารเที่ยงร่วมกันทุกวันศุกร์ โดยสั่งอาหารมาทานร่วมกันในสัปดาห์ที่ 1-3 ส่วนในสัปดาห์ที่ 4 ประกอบอาหารขึ้นมารับประทานร่วมกัน โดยทันตแพทย์ร่วมลงขันกันออกค่าใช้จ่าย ทันตาภิบาลและผู้ช่วยทันตแพทย์ออกแรงในการประกอบอาหาร การทำกิจกรรมร่วมกันบ่อยๆจะทำให้เกิดความคุ้นเคยและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

- กิจกรรมเป่าเค้กวันเกิด หากในสัปดาห์นั้นมีวันเกิดของบุคลากร จัดให้มีการเป่าเค้กวันเกิดภายหลังจากรับประทานอาหาร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญกับองค์กร มีตัวตนในองค์กร เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

5.4 การทำให้เป็นจริง (Destiny)

สิ่งที่ทำได้ทันทีภายใน 10 วัน ตามแนวคิด 10-10-10 Appreciative inquiry

- การสั่งอาหารกลางวันมารับประทานอาหารร่วมกัน ทุกเที่ยงของวันศุกร์

- การเป่าเค้กวันเกิดที่วันศุกร์ของสัปดาห์ที่มีวันคล้ายวันเกิดของบุคลากร

5.5 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks God is Friday) ประเมินโดยใช้การประเมินผลของเคิร์กแพทริค มีดังนี้

- การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง บุคลากรให้ความสนใจร่วมรับประทานอาหารกลางวันของทุกวันศุกร์ บุคลากรรู้สึกผ่อนคลาย

- การประเมินการเรียนรู้ บุคคลากรมีการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการรับประทานอาหารทุกวันศุกร์ และกิจกรรมเป่าเค้กวันเกิด

- การประเมินพฤติกรรม บุคลากรรับประทานอาหารร่วมกันทั้งองค์กรจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

- การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร คะแนนประเมินความสุขในองค์กรเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 80

สามารถสรุปผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks God is Friday) ได้ดังนี้ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks God is Friday)

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง	บุคลากรให้ความสนใจร่วมรับประทานอาหารกลางวันของทุกวันศุกร์ บุคลากรรู้สึกผ่อนคลาย
การประเมินการเรียนรู้	บุคลากรให้ความสนใจร่วมรับประทานอาหารกลางวันของทุกวันศุกร์ บุคลากรรู้สึกผ่อนคลาย
การประเมินพฤติกรรม	บุคลากรรับประทานอาหารร่วมกันทั้งองค์กรจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร	คะแนนประเมินความสุขในองค์กรเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 80

- ด้านกระบวนการ

6. โครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service)

6.1 การค้นพบการค้นพบ (Discovery) จากการระดมความคิดค้นหาวิสัยทัศน์ขององค์กร พบว่ามีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม คือ การบริการให้เป็นเลิศ

6.2 การสร้างฝัน (Dream) ผู้รับบริการที่ได้รับบัตรนัดได้รับความสะดวกสบายโดยมารับบริการเสร็จสิ้นที่จุดเดียวเลยไม่ต้องยื่นทำบัตรที่ฝ่ายเวชระเบียน และผู้รับบริการที่ต้องชำระค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียเวลาเดินไปรับใบเสร็จที่ฝ่ายการเงิน เนื่องจากฝ่ายทันตกรรมอยู่คนละอาคารกับฝ่ายเวชระเบียนและฝ่ายการเงิน

6.3 การออกแบบ (Design)

- ประสานงานกับฝ่ายเวชระเบียนในการออกบัตรให้กับผู้รับบริการที่มีบัตรนัดมาไว้ล่วงหน้าที่ฝ่ายทันตกรรมเลยในตอนเช้า ซึ่งจะมีบุคลากรจากฝ่ายทันตกรรมไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการแทน ผู้รับบริการจะได้มารับบริการเบ็ดเสร็จที่ฝ่ายทันตกรรมจุดเดียวเลย ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

- จัดเวรให้มีบุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัดในทุกเช้า

- ให้ผู้รับบริการสามารถยื่นบัตรนัดและรับบริการที่ฝ่ายทันตกรรมเบ็ดเสร็จที่เดียวเลย

- ประสานงานกับฝ่ายการเงิน ว่าให้ออกใบเสร็จที่ฝ่ายทันตกรรมเลยได้หรือไม่

- บุคลากรฝ่ายทันตกรรมสามารถออกใบเสร็จให้ผู้รับบริการได้เลยหลังผู้รับบริการชำระค่าใช้จ่ายแล้ว

6.4 การทำให้เป็นจริง (Destiny)

สิ่งที่ทำได้ทันทีภายใน 10 วัน ตามแนวคิด 10-10-10 Appreciative inquiry

- ประสานงานกับฝ่ายเวชระเบียนในการออกบัตรให้กับผู้รับบริการที่มีบัตรนัดมาไว้ล่วงหน้า

- จัดเวรให้มีบุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัดในทุกเช้า

- ให้บุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัดในทุกเช้า

- ประสานงานกับฝ่ายการเงิน ว่าให้ออกใบเสร็จที่ฝ่ายทันตกรรมเลยได้หรือไม่ หรือมีวิธีอื่นหรือไม่ที่จะเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้รับบริการ

6.5 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service) ประเมินโดยใช้การประเมินผลของเคิร์กแพทริค มีดังนี้

- การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้รับบริการชื่นชอบและชื่นชมเมื่อได้มารับบริการเบ็ดเสร็จที่ฝ่ายทันตกรรมที่เดียว

- การประเมินการเรียนรู้ บุคคลากรมีการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับใบสั่งยาให้ผู้รับบริการที่มีบัตรนัด

- การประเมินพฤติกรรม บุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัดอย่างสม่ำเสมอ

- การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

สามารถสรุปผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service) ได้ดังนี้ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service)

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง	ผู้รับบริการชื่นชอบและชื่นชม เมื่อได้มารับบริการเบ็ดเสร็จที่ฝ่ายทันตกรรมที่เดียว
การประเมินการเรียนรู้	บุคคลากรมีการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับใบสั่งยาให้ผู้รับบริการที่มีบัตรนัด
การประเมินพฤติกรรม	บุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัดอย่างสม่ำเสมอ
การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

- ด้านลักษณะทางกายภาพ

7.โครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression)

7.1 การค้นพบ (Discovery) จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ พบว่ามีผู้ให้บริการท่านนึงให้คำแนะนำเรื่องบรรยากาศบริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรม ว่าควรปรับปรุงให้ดูดียิ่งขึ้นและควรมีป้ายแจ้งให้ทราบว่าเปิดทำการหรือไม่

7.2 การสร้างฝัน (Dream) จัดให้บริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรมมีบรรยากาศที่สวยงาม สร้างความประทับใจแรกพบให้กับผู้รับบริการ มีป้ายขนาดใหญ่ที่สามารถมองเห็นในระยะใกล้ได้ว่าเปิดให้บริการหรือไม่มีเก้าอี้ให้ผู้รับบริการและญาตินั่งรอระหว่างรอรับการบริการอย่างเพียงพอ

7.3 การออกแบบ (Design)

- จัดทำแผนปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรม เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อของบประมาณในการจัดหาต้นไม้ประดับ ชุดโต๊ะเก้าอี้หินอ่อน ป้ายฝ่ายทันตกรรม ป้าย เปิด/ปิด และทาสีใหม่

- เปลี่ยนป้ายฝ่ายทันตกรรมที่ติดข้างประตูทางเข้าใหม่ เนื่องจากป้ายเดิมชำรุด

- ปรับปรุงบริเวณประตูทางเข้าฝ่ายทันตกรรมเปลี่ยนสติ๊กเกอร์เก่าที่ลอกแล้วเป็นสติ๊กเกอร์ใหม่ที่สวยงาม ดูดียิ่งขึ้น

- จัดหาต้นไม้ประดับที่ใส่ในกระถางมาตกแต่งบริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรมให้ดูสดใสมีชีวิตชีวา

- จัดหาชุดโต๊ะเก้าอี้หินอ่อนชุดใหม่แทนชุดเดิมที่ชำรุด

- จัดทำป้ายที่เขียนว่า เปิด/ปิด ขนาดประมาณ 50x30 ซม^2 ที่สามารถแขวนบริเวณประตูทางเข้าฝ่ายทันตกรรมได้ และผู้รับบริการมองเห็นได้ชัดเจน

- ทาสีผนังบริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรมให้ดูดีและสวยงามยิ่งขึ้น

7.4 การทำให้เป็นจริง (Destiny)

สิ่งที่ทำได้ทันทีภายใน 10 วัน ตามแนวคิด 10-10-10 Appreciative inquiry

- จัดทำแผนปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรม เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อของบประมาณในการจัดหาต้นไม้ประดับ ชุดโต๊ะเก้าอี้หินอ่อน ป้ายฝ่ายทันตกรรม ป้าย เปิด/ปิด และทาสีใหม่

- ปรับปรุงบริเวณประตูทางเข้าฝ่ายทันตกรรมเปลี่ยนสติ๊กเกอร์เก่าที่ลอกเป็นสติ๊กเกอร์ใหม่ที่สวยงาม ดูดียิ่งขึ้น

7.5 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression) ประเมินโดยใช้การประเมินผลของเคิร์กแพทริค มีดังนี้

- การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้รับบริการชื่นชอบและชื่นชมประทับใจกับภูมิทัศน์ใหม่บริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรม

- การประเมินการเรียนรู้ บุคคลากรมีการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับใบสั่งยาให้ผู้รับบริการที่มีบัตรนัด

- การประเมินพฤติกรรม บุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัดอย่างสม่ำเสมอ

- การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

สามารถสรุปผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression) ได้ดังนี้ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังดำเนินโครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression)

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง	บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์หน้าฝ่ายทันตกรรม ผู้รับบริการชื่นชอบและชื่นชม ประทับใจ
การประเมินการเรียนรู้	บุคคลากรมีการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรม
การประเมินพฤติกรรม	บุคลากรมีการดูแลบริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรมให้ดูดีเสมอ
การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่าร้อยละ 80

เมื่อนำโครงการทั้ง 7 โครงการ มาสรุปเป็นแผนการดำเนินงานและงบประมาณได้ดังนี้ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
1.โครงการทันตกรรม โกสุมพิสัย ให้บริการด้วยหัวใจ													
- ประกาศเป็นนโยบาย	✓		0	←									→
- จัดทำสติ๊กเกอร์นโยบาย	✓		0	★									
- จัดประชุมเพื่อทำข้อตกลง	✓		0	★									
- จัดหาทำรูปภาพบุคลากรที่ใบหน้ามีรอยยิ้มหรือหัวเราะ		✓	0	←	→								
- จัดหาสติ๊กเกอร์รูปหัวใจและจัดทำที่ติดสติ๊กเกอร์รูปหัวใจ		✓	100	★									
- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงกิจกรรมบุคลากรดีเด่น		✓	0	←									→

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
1.โครงการทันตกรรม โกสุมพิสัย ให้บริการด้วยหัวใจ (ต่อ)													
และขอความร่วมมือให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบุคลากรดีเด่น		✓	0	◄	—	—	—	—	—	—	—	—	►
2. โครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค													
- รวบรวมคลิปที่ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก	✓		50	★									
- ติดตั้งอุปกรณ์ เครื่องเล่นวีดีทัศน์	✓		0	★									
- เปิดคลิปที่รวบรวมไว้ให้ผู้รับบริการดู	✓		0	◄	—	—	—	—	—	—	—	—	►
- จัดทำแผนทำแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก		✓	0		★								
- จัดทำแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก		✓	2,000						★				
- ดำเนินการแจกแผ่นพับที่จุดซักประวัติ		✓	0							◄	—	—	►
3. โครงการเตียงไหนๆก็ทำฟันได้													
- จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบความพร้อมของเตียงทำฟันและอุปกรณ์ทำฟัน	✓		0	★									
- ให้บุคลากรตรวจสอบเตียงทำฟันและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำฟันทุกวันว่าพร้อมใช้บริการหรือไม่ ก่อนเปิดรับบริการ และบันทึกลงในแบบฟอร์ม	✓		0	★									

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
3. โครงการเตียงไหนๆก็ทำฟันได้ (ต่อ)													
- จัดทำแผนให้มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเตียงทำฟันโดยช่างผู้เชี่ยวชาญเป็นประจำทุกไตรมาสและจัดให้มีช่างผู้เชี่ยวชาญประจำเพื่อซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา	✓		0	★									
- เสนอแผนต่อฝ่ายบริหาร		✓	0		★								
- ให้มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเตียงทำฟันโดยช่างผู้เชี่ยวชาญเป็นประจำทุกไตรมาส และมีช่างผู้เชี่ยวชาญประจำเพื่อซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา		✓	30,000						←	—	—	—	→
4. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้													
- จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บ่ายวันศุกร์ ระหว่างเวลา 15.00 – 15.30 น.	✓		0	★									
- จัดเวรให้มีบุคลากรมานำเสนอประสบการณ์ดีๆที่พบในการปฏิบัติงาน	✓		0	★									
- ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บ่ายวันศุกร์ ระหว่างเวลา 15.00 – 15.30 น.	✓		0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
5.โครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks god is Friday)													
- กิจกรรมการรับประทานอาหารเที่ยงร่วมกันทุกวันศุกร์		✓	0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
5.โครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks god is Friday) (ต่อ)													
- กิจกรรมเป่าเค้กวันเกิด	✓		2,000	←									→
6. โครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service)													
- ประสานงานกับฝ่ายเวชระเบียนในการออกใบสั่งยามาไว้ล่วงหน้าที่ฝ่ายทันตกรรม	✓		0	★									
- จัดเวรให้มีบุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัด	✓		0	★									
- บุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัดในทุกเช้า	✓		0	←									→
- ให้ผู้รับบริการสามารถยื่นบัตรนัดและรับบริการที่ฝ่ายทันตกรรมเบ็ดเสร็จที่เดียว	✓		0	←									→
- ประสานงานกับฝ่ายการเงิน ว่าให้ออกใบเสร็จที่ฝ่ายทันตกรรมเลยได้หรือไม่	✓		0	★									
- บุคลากรฝ่ายทันตกรรมสามารถออกใบเสร็จให้ผู้รับบริการได้เลยหลังผู้รับบริการชำระค่าใช้จ่ายแล้ว		✓	0			←							→
7.โครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression)													
- จัดทำแผนปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรม เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อของบประมาณในการจัดหาต้นไม้ประดับ ชุดโต๊ะเก้าอี้หินอ่อน ป้ายฝ่ายทันตกรรม และทาสีใหม่	✓		0	★									

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ (ต่อ)

7.โครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression) (ต่อ)													
- เสนอแผนต่อฝ่ายบริหาร		✓	0		★								
- เปลี่ยนป้ายฝ่ายทันตกรรมที่ติดข้างประตูทางเข้าใหม่ เนื่องจากป้ายเดิมชำรุด		✓	500						◄	—	—	—	►
- จัดทำป้ายที่เขียนว่า เปิด/ปิด ขนาดประมาณ 50x30 ซม^2 ที่สามารถแขวนบริเวณประตูทางเข้าฝ่ายทันตกรรมได้ และผู้รับบริการมองเห็นได้ชัดเจน		✓	500						◄	—	—	—	►
- ปรับปรุงบริเวณประตูทางเข้าฝ่ายทันตกรรมเปลี่ยนสติ๊กเกอร์เก่าที่ลอกแล้วเป็นสติ๊กเกอร์ใหม่ที่สวยงาม ดูดียิ่งขึ้น	✓		200	★									
- จัดหาต้นไม้ประดับที่ใส่ในกระถางมาตกแต่งบริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรมให้ดูสวยงาม		✓	1,000						◄	—	—	—	►
- จัดหาชุดโต๊ะเก้าอี้หินอ่อนชุดใหม่แทนชุดเดิมที่ชำรุด		✓	3,000						◄	—	—	—	►
- ทาสีผนังบริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรมให้ดูดีและสวยงามยิ่งขึ้น		✓	3,000						◄	—	—	—	►
สรุปงบประมาณ			42,350										

บทที่ 5
ข้อสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จากการประยุกต์ใช้สุนธรียสาธก และเพื่อนำข้อมูลประสบการณ์ด้านบวกที่ได้ไปวางแผนหาแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้รับบริการ ของ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกร่วมกับการวิเคราะห์สออ่าร์ แนวคิดผู้นำสี่ทิศและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ เป็นขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1.1 สรุปการศึกษาตามวัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อทราบถึงประสบการณ์ด้านบวกของผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย จากการประยุกต์ใช้สุนธรียสาธก

จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มีอายุระหว่าง 18-70 ปี จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์พบว่ามีปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น จากนั้นเชื่อมโยงโดยใช้ส่วนผสมทางการตลาดได้ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นตามการจำแนกโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (The service product)	- หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว (ถอนฟันนุ่มนวล) - หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำรักษาดี ชัดเจนเข้าใจง่าย - หมอพูดเพราะ	- มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ - มีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม

ตารางที่ 4 สรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นตามการจำแนกโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (The service product) (ต่อ)	- หมอชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่เกร็ง - หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้	ไม่มี
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	- มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง)	ไม่มี
ด้านบุคคล (People)	- หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)	- หมอรักษาแล้วดีขึ้น - ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ ทำให้ไม่ต้องรอคิวนาน
ด้านกระบวนการ (Process)	- รอคิวไม่นาน มาถึงได้ทำเลย	ไม่มี
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)	ไม่มี	- มีอุปกรณ์ครบ

และจากการสร้างฝันกำหนดวิสัยทัศน์องค์กร โดยการระดมความคิด โดยมีบุคลากรเข้าร่วมจำนวน 20 คน ได้วิสัยทัศน์ขององค์กร คือ **“ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย ทำงานเป็นทีมดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมมุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศภายในปี พ.ศ. 2564”**

1.1.2 เพื่อนำข้อมูลประสบการณ์ด้านบวกที่ได้ ไปวางแผนหาแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้รับบริการ ของ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

ภายหลังจากการระดมความคิดโดยใช้การวิเคราะห์สออาร์ ได้แนวทางการเพิ่มประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการออกมาเป็น 7 โครงการต่อไปนี้

1. โครงการทันตะโกสุม บริการด้วยหัวใจ
2. โครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค
3. โครงการเตียงไหนๆ ก็ทำฟันได้
4. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
5. โครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks god is Friday)
6. โครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service)

7. โครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression)
โดยมีสรุปแผนดำเนินงานและงบประมาณได้ดัง ตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
1.โครงการทันตกรรม โกสุมพิสัย ให้บริการด้วยหัวใจ													
- ประกาศเป็นนโยบาย	✓		0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
- จัดทำสติ๊กเกอร์นโยบาย	✓		0	★									
- จัดประชุมเพื่อทำข้อตกลง	✓		0	★									
- จัดหาทำรูปภาพบุคลากรที่ใบหน้ามีรอยยิ้มหรือหัวเราะ		✓	0	↔									
- จัดหาสติ๊กเกอร์รูปหัวใจและจัดทำที่ติดสติ๊กเกอร์รูปหัวใจ		✓	100	★									
- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงกิจกรรมบุคลากรดีเด่นและขอความร่วมมือให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบุคลากรดีเด่น		✓	0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
2. โครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค													
- รวบรวมคลิปที่ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก	✓		50	★									
- ติดตั้งเครื่องเล่นวีดีทัศน์	✓		0	★									
- เปิดคลิปที่รวบรวมไว้ให้ผู้รับบริการดู	✓		0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
- จัดทำแผนทำแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก		✓	0		★								
- จัดทำแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในช่องปาก		✓	2,000						★				
- ดำเนินการแจกแผ่นพับที่จุดซักประวัติ		✓	0							←	—	—	→

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
3. โครงการเตียงไหนๆก็ทำฟันได้													
- จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบความพร้อมของเตียงทำฟันและอุปกรณ์ทำฟัน	✓		0	★									
- ให้บุคลากรตรวจสอบเตียงทำฟันและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำฟันทุกวันว่าพร้อมใช้บริการหรือไม่ ก่อนเปิดรับบริการ และบันทึกลงในแบบฟอร์ม	✓		0	★									
- จัดทำแผนให้มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเตียงทำฟันโดยช่างผู้เชี่ยวชาญเป็นประจำทุกไตรมาสและจัดให้มีช่างผู้เชี่ยวชาญประจำเพื่อซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา	✓		0	★									
- เสนอแผนต่อฝ่ายบริหาร		✓	0		★								
- ให้มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเตียงทำฟันโดยช่างผู้เชี่ยวชาญเป็นประจำทุกไตรมาส และมีช่างผู้เชี่ยวชาญประจำเพื่อซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา		✓	30,000						◄	—	—	—	►

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
4. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้													
- จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกบ่ายวันศุกร์ เวลา 15.00 – 15.30 น.	✓		0	★									
- จัดเวรให้มีบุคลากรมานำเสนอประสบการณ์ดีๆที่พบในการปฏิบัติงาน	✓		0	★									
- ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกบ่ายวันศุกร์ เวลา 15.00 – 15.30 น.	✓		0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
5.โครงการทีจิฟ (TGIF: Thanks god is Friday)													
- กิจกรรมการรับประทานอาหารเที่ยงร่วมกันทุกวันศุกร์		✓	0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
- กิจกรรมเป้าเค้กวันเกิด	✓		2,000	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
6. โครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service)													
- ประสานงานกับฝ่ายเวชระเบียนในการออกบัตรให้กับผู้รับบริการที่มีบัตรนัดมาไว้ล่วงหน้าที่ฝ่ายทันตกรรม	✓		0	★									
- จัดเวรให้มีบุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัด		✓	0	★									

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
6. โครงการวันสตอปเซอร์วิช (One stop service) (ต่อ)													
- บุคลากรไปรับใบสั่งยาของผู้รับบริการที่มีบัตรนัดในทุกเช้า	✓		0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
- ให้ผู้รับบริการสามารถยื่นบัตรนัดและรับบริการที่ฝ่ายทันตกรรมเบ็ดเสร็จที่เดียว	✓		0	←	—	—	—	—	—	—	—	—	→
- ประสานงานกับฝ่ายการเงินเรื่องให้ออกใบเสร็จที่ฝ่ายทันตกรรมเลยได้หรือไม่	✓		0	★									
- บุคลากรฝ่ายทันตกรรมสามารถออกใบเสร็จให้ผู้รับบริการได้เลยหลังผู้รับบริการชำระค่าบริการ		✓	0			←	—	—	—	—	—	—	→
7.โครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression)													
- จัดทำแผนปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรม เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อของบประมาณในการจัดหาต้นไม้ประดับ ชุดโต๊ะเก้าอี้หินอ่อน ป้ายฝ่ายทันตกรรม และทาสีใหม่	✓		0	★									
- เสนอแผนต่อฝ่ายบริหาร		✓	0		★								
- เปลี่ยนป้ายฝ่ายทันตกรรมที่ติดข้างประตูทางเข้าใหม่ เนื่องจากป้ายเดิมชำรุด		✓	500						←	—	—	—	→
- จัดทำป้ายที่เขียนว่า เปิด/ปิด ขนาดประมาณ 50x30 ซม^2 ที่สามารถแขวนบริเวณประตูทางเข้าฝ่ายทันตกรรมได้ และ		✓	500						←	—	—	—	→

ตารางที่ 13 แผนการดำเนินงานและงบประมาณทั้ง 7 โครงการ (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ทำได้ทันที (10 วัน)	วางแผน (10 เดือน)	งบประมาณ (บาท)	ปี 2559					ปี 2560				
				ส ค	ก ย	ต ค	พ ย	ธ ค	ม ค	ก พ	มี ค	ม ย	พ ค
7.โครงการเฟริสท์อิมเพรสชั่น (First impression) (ต่อ)													
ผู้รับบริการมองเห็นได้ชัดเจน													
- ปรับปรุงบริเวณประตูทางเข้าฝ่ายทันตกรรมเปลี่ยนสติ๊กเกอร์เก่าที่ลอกแล้วเป็นสติ๊กเกอร์ใหม่ที่สวยงาม ดูดียิ่งขึ้น	✓		200	★									
- จัดหาต้นไม้ประดับที่ใส่ในกระถางมาตกแต่งบริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรมให้ดูสวยงาม		✓	1,000						◄	—	—	—	►
- จัดหาชุดโต๊ะเก้าอี้หินอ่อนชุดใหม่แทนชุดเดิมที่ชำรุด		✓	3,000						◄	—	—	—	►
- ทาสีผนังบริเวณหน้าฝ่ายทันตกรรมให้ดูดีและสวยงามยิ่งขึ้น		✓	3,000						◄	—	—	—	►
สรุปงบประมาณ			42,350										

ซึ่งโครงการที่มีการเริ่มดำเนินการแล้วมีทั้งหมด 4 โครงการ ได้แก่

1. โครงการทันตกรรม โกสุมพิสัย บริการด้วยหัวใจ
2. โครงการรู้อะไรไม่สู้ รู้จักโรค
3. โครงการเตียงไหนๆก็ทำฟันได้
4. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการดำเนินกิจกรรมทั้ง 4 โครงการ พบว่าโครงการที่เด่นและเห็นผลชัดเจนที่สุด คือ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยภายหลังจากดำเนินกิจกรรม 2 ครั้ง พบว่าผลการดำเนินกิจกรรมโดยใช้การประเมินผลของเคิร์กแพทริค ได้ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการประเมินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การประเมินผลของเคิร์กแพทริค	**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น**	**ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ครั้งที่ 1**	**ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ครั้งที่ 2**
การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง	บุคลากรให้ความสนใจการนำเสนอ และร่วมออกความคิดเห็น	บุคลากรให้ความสนใจการนำเสนอเรื่องการถ่ายภาพรังสีและการควบคุมการติดเชื้อจากการถ่ายภาพรังสี	บุคลากรให้ความสนใจการนำเสนอเรื่องเทคนิกการทำความสะอาดเครื่องดูดน้ำลาย
การประเมินการเรียนรู้	บุคคลากรมีการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์	ภายหลังจากแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้ได้แนวทางที่เป็นมาตรฐานในการถ่ายภาพรังสีและการควบคุมการติดเชื้อจากการถ่ายภาพรังสี มีการสอบถามว่าทำถูกต้องหรือไม่	ภายหลังจากแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้ได้แนวทางที่เป็นมาตรฐานในการทำความสะอาดเครื่องดูดน้ำลายและ มีการสอบถามว่าทำถูกต้องหรือไม่
การประเมินพฤติกรรม	บุคลากรนำสิ่งที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน	จากการสอบถามและการสังเกตพบว่าบุคลากรทุกคนได้ปฏิบัติตามแนวทางมาตรฐานที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จากการสอบถามและการสังเกตพบว่าบุคลากรทุกคนได้ปฏิบัติตามแนวทางมาตรฐานที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร	มีคู่มือความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปีละจำนวน 1 เล่ม มีจำนวนนวัตกรรมในองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 นวัตกรรม	ยังประเมินผลไม่ได้	ยังประเมินผลไม่ได้

นอกจากนี้ภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมรู้จักตัวเองและเข้าใจผู้อื่นไปแล้วนั้น จากการสังเกตและสอบถามบุคลากรพบว่ามีการนำไปปรับใช้ โดยมีการปรับเปลี่ยนแนวคิด เช่น จากที่เคยสงสัยและไม่เข้าใจว่าทำไมลูกน้องถึงทำงานตามที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ หรือผลงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หัวหน้าได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดว่า เพราะลูกน้องเป็นประเภทหนู หากทำงานคนเดียวอาจไม่สำเร็จ ต้องมีเพื่อนไปช่วยทำงานด้วย เพราะกลุ่มหนูมักชอบทำงานเป็นกลุ่ม เมื่อทราบเช่นนี้หัวหน้าจึงแบ่งให้ลูกน้องที่เป็นหนูทำงานกันเป็นกลุ่มช่วยกัน ผลปรากฏว่า งานนั้นสำเร็จและเป็นที่พึงพอใจของหัวหน้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแนวคิดผู้นำ 4 ทิศ ช่วยในการพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีขึ้น คือ จากที่ไม่เข้าใจกัน ก็ช่วยลดอคติ และเข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น สามารถลดความขัดแย้งภายในองค์กรได้

2. การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องแนวทางเพิ่มประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย เป็นการนำสุนทรียสาธกมาใช้ในการศึกษา ซึ่งในระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา มีการศึกษาหลายการศึกษาที่มีการนำสุนทรียสาธก ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรทางการแพทย์และสาธารณสุขแต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก อาจถือได้ว่าการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกยังถือว่าเป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ในวงการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่นเดียวกับในต่างประเทศที่การนำสุนทรียสาธกมาใช้ในการพัฒนาองค์กรยังเป็นเรื่องใหม่เห็นได้จากการศึกษาของ Carter et. al (2007) ที่กล่าวถึงการนำสุนทรียสาธกไปใช้ในการพัฒนาระบบงานด้านสุขภาพ โดยใช้ขั้นตอนตามวงจรสุนทรียสาธก ในการดำเนินการศึกษานั้นถือได้ว่าเป็นแนวทางใหม่ในการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

มีการศึกษาที่มีการใช้การประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกโดยใช้ขั้นตอนตามวงจรสุนทรียสาธกเพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกแล้วนำไปวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาองค์การทางการแพทย์ เช่น การศึกษาของสำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ (2551) ที่นำสุนทรียสาธกไปประยุกต์ใช้ในการค้นหาความดีที่แผงฝัง ไหลเวียนในชีวิตองค์กรผ่านการเล่าเรื่องของเจ้าหน้าที่ การสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บุคคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ (สุรัดดา สายสิงห์, 2558) การศึกษาการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ กรณีศึกษา ศูนย์แพทย์วัดหนองแวง โดยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก (วัชรพงษ์ รินทระ ,2556) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการศึกษาที่นำส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ (Service marketing mix, 7P's) ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดเด่นและปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ซึ่งเป็นหนึ่งในขั้นตอนการวิเคราะห์การค้นพบ (Discovery) ประสบการณ์เชิงบวก ทำให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ในขั้นตอนการ

ออกแบบ (Design) และขั้นตอนการทำให้เป็นจริง (Destiny) ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและเหมาะกับการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การศึกษาของณัฐพงษ์ บุญชื่นชม (2554) ที่ได้ศึกษาการนำสุนทรียสาธกไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างประสบการณ์ด้านบวกให้กับลูกค้าที่มารับบริการที่ร้านปริ๊นซ์ บุ๊ค สโตร์ และการศึกษาของวัชรพงษ์ รินทระ (2556) ที่ศึกษาการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ กรณีศึกษา ศูนย์แพทย์วัดหนองแวง โดยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก

สำหรับแนวคิดผู้นำสัตว์ 4 ทิศ เป็นแนวคิดที่ทำให้บุคลากรหรือพนักงานในองค์กรรู้จักตัวเองและผู้อื่นมากยิ่งขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนั้น จึงเป็นแนวคิดที่เหมาะกับการละลายพฤติกรรมในช่วงแรกของกระบวนการกลุ่มได้ (จตุพร วิศิษฏ์โชติอังกูร, 2554)

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงได้ประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกร่วมกับส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ การวิเคราะห์สออร์ารและแนวคิดผู้นำสัตว์ 4 ทิศ มาใช้ในการดำเนินการศึกษา เพื่อให้วางแผนออกแบบแนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากจะทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการแล้ว ยังทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอีกด้วย

จากผลการค้นพบประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการจำนวน 42 ประสบการณ์ ประสบการณ์เชิงบวกที่พบมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านบุคคล และด้านกระบวนการตามลำดับ ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของฝ่ายทันตกรรม รพ.โกสุมพิสัย ส่วนด้านการจัดจำหน่ายและด้านลักษณะทางกายภาพพบน้อย ถือว่าเป็นโอกาสในการพัฒนาองค์กรต่อไป ส่วนด้านราคาและการส่งเสริมการตลาดนั้นกลับไม่พบเลย เนื่องจากฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยเป็นหน่วยงานของรัฐ ปัจจัยด้านนี้จึงไม่มีผลต่อผู้รับบริการ

นอกจากนี้จากการระดมสมองร่วมกันสร้างฝันโดยใช้แนวคิดผู้นำสี่ทิศในการแบ่งกลุ่มระดมความคิดทำให้ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยมีวิสัยทัศน์ขององค์กร จากที่ยังไม่เคยมีการกำหนดวิสัยทัศน์มาก่อน ทำให้ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยมีเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนาองค์กรได้ชัดเจนยิ่ง ในขณะที่ผลจากกระบวนการสุนทรียสาธกที่ใช้มุมมองด้านบวกในการจุดประกายความฝันนั้น ทำให้เกิดแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่สร้างสรรค์และเกิดขึ้นได้จริง เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ต่อยอดมาจากสิ่งดีๆในองค์กรที่มีอยู่แล้วหรือทำอยู่แล้ว

ในส่วนของแนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการทั้ง 7 โครงการนั้นบางกิจกรรมสามารถนำมาดำเนินกิจกรรมและประเมินผลได้เลย แต่บางกิจกรรมต้องทำแผนเสนอต่อฝ่ายบริหารในปีงบประมาณ 2560 เนื่องจากฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยเป็นหน่วยงาน

ของรัฐยังมีข้อจำกัดตามระเบียบราชการ ดังนั้น บางกิจกรรมจึงยังไม่ได้นำไปดำเนินการแต่ได้ทำแผนเตรียมเสนอฝ่ายบริหารแล้ว

3. ข้อเสนอแนะการศึกษา

3.1 เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลาและการปฏิบัติงานทำให้กลุ่มเป้าหมายที่ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็น ผู้รับบริการในช่วงเวลานอกเวลาราชการ ซึ่งอาจจะมีประสบการณ์และพฤติกรรมแตกต่างจากผู้รับบริการในช่วงเวลาราชการ ดังนั้น การสัมภาษณ์ควรสัมภาษณ์ในช่วงเวลาที่หลากหลายเพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3.2 ภายหลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลแล้วควรมีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเศร้า (Triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพ

3.3 สามารถนำแนวคิดผู้นำสี่ทิศที่ได้เริ่มนำร่องในการพัฒนาองค์กรในกิจกรรมการเรียนรู้ตัวเองและเข้าใจผู้อื่นมาสานต่อให้เห็นผลชัดเจนยิ่งขึ้น โดยอาจจัดกิจกรรมที่ให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ผ่านการแบ่งกลุ่มโดยใช้แนวคิดผู้นำ 4 ทิศ เช่น ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ในหัวข้อ หากผู้รับบริการเป็นประเภทกระทิง หมี อินทรี หนูเข้ามารับบริการ เราจะมีให้บริการกลุ่มเหล่านี้อย่างไรบ้าง โดยอาจจะใช้ร่วมกับกิจกรรม World café เป็นต้น

3.4 ในการศึกษาครั้งต่อไป เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานของรัฐ ในการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด อาจจะนำสุนทรียสาธกประยุกต์ใช้ร่วมกับแผนผังอิชิกาว่าหรือแผงผังก้างปลาเพื่อให้เข้ากับบริบทขององค์กร

3.5 ควรจะมีการค้นหาบุคคลทางการแพทย์ต้นแบบหรือโรงพยาบาลต้นแบบ เพื่อศึกษาดูงานแล้วนำมาประยุกต์ใช้และปรับปรุงการให้บริการในองค์กร หรืออาจจะเป็นองค์กรต้นแบบนอกอุตสาหกรรม เช่น ร้านสุกี้เอ็มเค เป็นต้น

3.6 ควรจะมีการแยกขั้นตอนกระบวนการออกเป็น ก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการและหลังรับบริการ เพื่อให้การค้นหาประสบการณ์รวมถึงการค้นหาแนวทางครอบคลุมทุกขั้นตอนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จตุพร วิศิษฏ์โชติอังกูร. (2554). **รู้จักตัวเอง เข้าใจผู้อื่น จุดเริ่มต้นของ Facilitator**. ค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2559, จาก https://www.gotoknow.org/posts/473787

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). **การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพศาล กังวลกิจ. (2551). **เราเรียนรู้อะไรจากคดีฟ้องร้องทันตแพทย์**. ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2559, จาก http://www.dentalcouncil.or.th/content/dentist/detail.php?type=4&id=207

ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2555). **10-10-10 Appreciative Inquiry (Reflection ตอน 1)**. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2559, จาก https://www.gotoknow.org/posts/483690

ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2557). **ตัวอย่าง SOAR Analysis แบบละเอียด**. ค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2559, จาก https://www.gotoknow.org/posts/561655

ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2557). **AI คืออะไร**. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2559, จาก https://aithailandnetwork.wordpress.com/appreciative-inquiry

วัชรพงษ์ รินทระ. (2556). **การสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ กรณีศึกษา ศูนย์แพทย์วัดหนองแวง โดยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศูนย์ทดสอบและประเมินวิชาชีพ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2555). **รูปแบบการประเมิน**. ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2559, จาก http://econ.tu.ac.th/archan/sakon/ME%20701/รูปแบบการประเมิน.pdf

สุรัดดา สายสิงห์. (2558). **การสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บุคคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ. (2551). สุนทรียสาธก เรื่องเล่าการรื้อถอนมายาคติบริการปฐมภูมิ. **หมออนามัย**, **17**(6), 7-20.

อำนาจ กุลานันท์. (2557). หมอกับความเสี่ยงในชีวิต. **หมายเหตุแพทย์สภา**, 3(12), 2-4.

Carter, C.A., Ruhe, M.C., Litaker, D., Fry R.E., & Stange, K.C. (2007). An aprreciative inquiry approach to practice improvement and transformative change in health care setting. **Q manage health care**, **16**(3), 194-204.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

Cooperrider, D.L., Whitney, D., & Stavros, J. (2003). **Appreciative inquiry handbook: The first in a series of AI workbooks for leaders of change**. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher.

Cooperrider, D.L., Whitney, D. & Stavros J.M. (2008). **Appreciative inquiry handbook for leaders of change**. 2nd ed. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

Trajkovski, S., V. Schmied, M. Vickers & D. Jackson. (2004). Implementing the 4D cycle of appreciative inquiry in health care: a methodological review**. Journal of advanced nursing**, **69**(6), 1224-1234.

Welch, S. (2010). **10-10-10: A fast and powerful way to get unstuck in love, at work, and with your family**. Reprint. New York: Scribner.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

บทสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 1

ผู้ป่วยเพศชาย อายุ 69 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 1 : เคยครับ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 1 : คุณหมอเป็นกันเอง พูดดี พูดเพราะ ยิ้มหวาน และก็ไม่ต้องรอนาน มาถึงแล้วได้ทำฟันเลย

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 1 : ไม่ครับ ไม่เคยไปทำที่อื่นเลย

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 2

ผู้ป่วยเพศหญิง อายุ 37 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 2 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 2 : คุณหมอพูดจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนโยน และมีช่องรับบริการเยอะ มีเตียงทำฟันเยอะขึ้นค่ะ ไม่ต้องรอนาน เมื่อเทียบกับเมื่อก่อน แต่อยากให้มีการจัดบริเวณหน้าคลินิกทำฟันให้สะอาดขึ้นค่ะ ใบไม้เยอะ ทำให้ด้านหน้าดูเหมือนยังไม่เปิดให้บริการเลยค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 2 : เคยไปทำที่อนามัยบ้านเหล่าค่ะ คุณหมอดูเป็นกันเองดีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 3

ผู้ป่วยเพศหญิง อายุ 20 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 3 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 3 : หมอพูดเพราะ บริการดี มีเตียงทำฟันเยอะดีค่ะ

ผู้ศึกษา : ที่บอกว่าบริการดี ดีอย่างไรคะ

ผู้รับบริการ 3 : คือมาถึงแล้วได้ทำฟันเลยค่ะ ไม่ต้องรอคิว

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 3 (ต่อ)

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 3 : ไม่มีค่ะ ทีอื่นไปแล้วต้องรับบัตรคิว แล้วต้องมาทำฟันวันหลังค่ะ ไม่เหมือนที่นี่ ได้ทำฟันเลยค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 4

ผู้ป่วยเพศหญิง อายุ 28 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 4 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 4 : คุณหมออธิบายเกี่ยวการรักษา ให้คำแนะนำดีค่ะ

ผู้ศึกษา : คุณหมอได้อธิบายและให้คำแนะนำอย่างไรบ้างคะ ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ

ผู้รับบริการ 4 : ก็บอกถึงโรคที่เป็นค่ะ ว่าทำไมถึงปวดฟัน แล้วก็บอกถึงการรักษาค่ะว่าต้องรักษาอย่างไรค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 4 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 5

ผู้ป่วยเพศชาย อายุ 62 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 5 : เคยครับ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 5 : คุณหมอให้คำปรึกษาดีครับ

ผู้ศึกษา : คุณหมอได้ให้คำปรึกษาอย่างไรบ้างคะ ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ

ผู้รับบริการ 5 : ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาครับว่าต้องทำอย่างไร และยังบอกถึงข้อดี ข้อเสียด้วยครับ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 5 :มีครับ ที่คณะทันตแพทย์ ม.ขอนแก่น ครับ

ผู้ศึกษา : คณะทันตแพทย์ ม.ขอนแก่น ทำให้ประทับใจอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับบริการ 5 : คุณหมอพูดจาดี ปฏิบัติดี นิ่มนวลดีครับ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 6

ผู้ป่วยเพศหญิง อายุ 23 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 6 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 6 : คุณหมอใจดี ชวนคุย ทำให้ไม่เกร็งค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 6 :มีค่ะ ที่ รพ.มหาสาคาม

ผู้ศึกษา : รพ.มหาสารคาม ทำให้ประทับใจอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับบริการ 6 : การจัดระบบเป็นขั้นเป็นตอนดีค่ะ

ผู้ศึกษา : ดีอย่างไรคะ

ผู้รับบริการ 6 : เค้ามีการจัดระบบเป็นขั้นตอนไป เช่น ไปถึงก็วัดความดัน แล้วก็นั่งเรียกเข้าห้องตรวจ ตรวจเสร็จจะได้รับรับบัตรคิวขูดหินปูน แล้วนั่งรอเรียกเข้าไปทำค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 7

ผู้ป่วยเพศหญิง อายุ 45 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 7 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 7 : มาทำฟันกับคุณหมอที่โรงพยาบาลรู้สึกอุ่นใจ มั่นใจกว่าค่ะ แล้วก็คุณหมอพูดเพราะด้วยค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 7 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 8

ผู้ป่วยเพศชาย อายุ 37 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 8 : เคยครับ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 8 : บริการดี อย่างถ้าฉีดยาชาแล้วไม่ชา ก็จะมีการเพิ่มยาชาให้

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 8 (ต่อ)

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 8 : ไม่มีครับ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 9

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 54 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 9 : เคยค่ะ พาหลานมาทำฟัน

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 9 : คุณหมอทำเร็ว และน้องไม่เจ็บค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 9 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 10

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 59 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 10 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 10 : คุณหมอใจดี ทำดีไม่เจ็บค่ะ

ผู้ศึกษา : ทำดีอย่างไรบ้างคะ ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ

ผู้รับบริการ 10 : ตอนนั้นมาถอนฟันค่ะ คุณหมอถอนฟันนุ่มนวล เหมือนที่คลินิกข้างนอกเลยค่ะ ไม่น่ากลัวเลยค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 10 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 11

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 42 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 11 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 11 : ทีมแพทย์มีคนเยอะ ไม่ต้องรอนานค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 11 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 12

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 58ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 12 : เคยค่ะ พาหลานมาทำฟัน

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 12 : พนักงานพูดดี พูดให้กำลังใจเด็กดี พอทำเสร็จแล้วตอนออกมาคุณหมออุ้มออกมาด้วย คุณหมอใจดี เป่าลูกโป่งให้ด้วยค่ะ และก็คุณหมอจำคนไข้ได้ด้วยค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 12 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 13

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 29 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 13 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 13 : คุณหมอบริการดีค่ะ ทำเร็ว และพูดเพราะค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 13 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 14

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 35 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 14 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 14 : บริการดีค่ะ คือ ไม่ต้องรอนาน คุณหมอรักษาดี ช่วยพูดให้น้องไม่กลัวค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 14 (ต่อ)

ผู้รับบริการ 14 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 15

ผู้ป่วยเพศชายอายุ 20 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 15 : เคยครับ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 15 : คุณหมอพูดดี พูดเพราะครับ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 15 : ไม่มีครับ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 16

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 20 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 16 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 16 : ตอนนั้นมาขูดหินปูนค่ะ คุณหมอทำไม่เจ็บเลย แล้วก็มาถึงก็ได้ทำเลย ไม่ต้องรอคิวนานค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 16 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 17

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 40 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 17 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 17 : คุณหมอพูดคุยดีค่ะ คุยกับเด็กดีค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 17 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 18

ผู้ป่วยเพศชาย อายุ 57 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 18 : เคยครับ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 18 : คุณหมอมือเบาครับ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 18 :ไม่มีครับ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 19

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 56 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 19 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 19 : ชอบที่คุณหมอมีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม เช่น การขูดหินปูน อุดฟัน ค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 19 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 20

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 25 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 20 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 20 : คุณหมอทำไม่เจ็บค่ะ รักษาแล้วอาการดีขึ้นมากเลยค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 20 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 21

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 51 ปี

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 21 (ต่อ)

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 21 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 21 : คุณหมอคุยกับเด็กดีค่ะ คุยแบบไม่ให้เด็กตกใจ ค่อยๆพูด ค่อยๆกล่อมค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 21 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 22

ผู้ป่วยเพศชายอายุ 41 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 22 : เคยครับ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 22 : คุณหมอพูดดี คุยให้กำลังใจดี และทำไม่เจ็บครับ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 22 : ไม่มีครับ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 23

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 21 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 23 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 23 : คุณหมอใส่ใจดีค่ะ คอยถามตลอดว่าเจ็บมั้ย ถ้าเจ็บคุณหมอบอกว่าให้บอกคุณหมอได้ค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 23 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 24

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 30 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 24 (ต่อ)

ผู้รับบริการ 24 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 24 : หมอให้คำแนะนำในการรักษาดีค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 24 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 25

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 21 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 25 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 25 : คุณหมอพูดจาดี พูดจาไพเราะค่ะ

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 25 : ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 26

ผู้ป่วยเพศชายอายุ 23 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 26 : เคยครับ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 26 : คุณหมอให้คำแนะนำในการรักษา ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ

ผู้รับบริการ 26 : ไม่มีครับ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 27

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 60 ปี

ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ

ผู้รับบริการ 27 : เคยค่ะ

ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ

ผู้รับบริการ 27 : หมอทำนิ่มนวล ไม่เจ็บ ไม่ปวดเลยครับ
ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ
ผู้รับบริการ 27 :ไม่มีครับ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 28

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 29 ปี
ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ
ผู้รับบริการ 28 : เคยค่ะ
ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ
ผู้รับบริการ 28 : คุณหมอทำนุ่มนวล เด็กไม่ร้องไห้เลยค่ะ
ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ
ผู้รับบริการ 28 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 29

ผู้ป่วยเพศหญิงอายุ 69 ปี
ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ
ผู้รับบริการ 29 : เคยค่ะ
ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ
ผู้รับบริการ 29 : หมอใจดี พูดเพราะ พูดดี ค่ะ
ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ
ผู้รับบริการ 29 :ไม่มีค่ะ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 30

ผู้ป่วยเพศชายอายุ 21 ปี
ผู้ศึกษา : ท่านเคยมารับบริการที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัยหรือไม่คะ
ผู้รับบริการ 30 : เคยครับ
ผู้ศึกษา : ประทับใจอะไรที่สุดคะ
ผู้รับบริการ 30 : หมอทำฟันแล้วไม่เจ็บเลยครับ
ผู้ศึกษา : มีคลินิกทำฟันที่ไหนที่ไปแล้วประทับใจบ้างมั้ยคะ
ผู้รับบริการ 30 :ไม่มีครับ

ภาคผนวก ข

ตารางความถี่ประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบ

ตารางที่ 15 ความถี่ประสบการณ์เชิงบวกที่ผู้รับบริการเคยได้รับ

ประสบการณ์	ผู้รับบริการ										รวม
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	
1. หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว มือเบา (ถอนฟันนุ่มนวล)								1	1	1	3
2. หมอพูดเพราะ		1	1				1				3
3. หมอเป็นกันเอง ชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่เกร็ง	1					1					2
4. หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำรักษาดี ชัดเจนเข้าใจง่าย				1	1						2
5. รอคิวไม่นาน	1										1
6. หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้											0
7. หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)									1		1
8. มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง)		1	1								2
9. หมอรักษาแล้วดีขึ้น											0
10. ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ											0
11. มีอุปกรณ์ครบ			1								1
12. มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ											0
13. มีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม											0

ตารางที่ 15 ความถี่ประสบการณ์เชิงบวกที่ผู้รับบริการเคยได้รับ (ต่อ)

ประสบการณ์	ผู้รับบริการ										รวม
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1. หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว มือเบา (ถอนฟันนุ่มนวล)						1		1		1	3
2. หมอพูดเพราะ			1		1		1				3
3. หมอเป็นกันเอง ชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่กลัว		1		1							2
4. หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำรักษาดี ชัดเจนเข้าใจง่าย											0
5. รอคิวไม่นาน				1		1					2
6. หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้		1									1
7. หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)			1								1
8. มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง)											0
9. หมอรักษาแล้วดีขึ้น										1	1
10. ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ	1										1
11. มีอุปกรณ์ครบ											0
12. มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ		1									1
13. มีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม									1		1

ตารางที่ 15 ความถี่ประสบการณ์เชิงบวกที่ผู้รับบริการเคยได้รับ (ต่อ)

ประสบการณ์	ผู้รับบริการ										รวม
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1. หมอทำไม่เจ็บ ไม่น่ากลัว มือเบา (ถอนฟันนุ่มนวล)		1					1	1		1	4
2. หมอพูดเพราะ					1				1		2
3. หมอเป็นกันเอง ชวนคุยและพูดให้กำลังใจ ทำให้ไม่กลัว	1	1									2
4. หมออธิบายเข้าใจดีให้คำแนะนำรักษาดี ชัดเจนเข้าใจง่าย				1		1					2
5. รอคิวไม่นาน											0
6. หมอใส่ใจดี จำคนไข้ได้			1								1
7. หมอใช้เวลาในการรักษาไม่นาน (ทำเร็ว)											0
8. มีช่องทางให้รับบริการเยอะ (มีเตียงทำฟันหลายเตียง)											0
9. หมอรักษาแล้วดีขึ้น											0
10. ทีมแพทย์มีจำนวนเยอะ											0
11. มีอุปกรณ์ครบ											0
12. มีรางวัลให้เด็กหลังจากทำฟันเสร็จ											0
13. มีการให้คำแนะนำในการรักษาอย่างอื่นเพิ่มเติม											0

ประวัติผู้เขียน

นางสาวพัณนิดา มูลศรีแก้ว เกิดเมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2532 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทันตแพทยศาสตร์บัณฑิต ปี 2556 จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น หลังจบการศึกษาได้รับบรรจุเป็นข้าราชการพลเรือนตำแหน่งทันตแพทย์ปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม กรมสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่ที่ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลโกสุมพิสัย