

การพัฒนา รูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก
ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก
Developing a model to reduce waiting times Outpatient services
At Um-phang Hospital, Tak Province

พัฒน์ ดารินทร์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and development) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาสภาพปัญหาของรูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก 2) พัฒนารูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก 3)เพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้มารับบริการที่งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอุ้มผาง วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบระยะเวลาการรอคอยและระดับความพึงพอใจก่อนและหลังพัฒนารูปแบบการบริการด้วยสถิติ t-test

ผลการศึกษาพบว่า สภาพและปัญหาการบริการผู้ป่วยนอก มีระยะเวลาการรอคอยตั้งแต่ปี 2564-2566 เท่ากับ 101,100 และ 120 นาที ตามลำดับ ร้อยละความพึงพอใจตั้งแต่ปี 2564-2566 เท่ากับ 75.5,74.5, 76.6 ตามลำดับ รูปแบบการบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย 1.การปรับระยะเวลาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ 2. ปรับขั้นตอนการรับบริการ ผลจากการพัฒนารูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก พบว่าระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยในการเข้ารับบริการผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นจากเดิม 149.64 นาที เป็น 158.33 นาที ($P\text{-value}>0.01$) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังพัฒนารูปแบบการบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น จากเดิมอยู่ระดับปานกลาง 2.86 เพิ่มเป็นระดับมาก 3.94 ($P\text{-value}<0.05$)

คำสำคัญ: รูปแบบบริการ/งานผู้ป่วยนอก/ระยะเวลาการรอคอย

Abstract

This study is a research and development investigation with the following objectives To study the problems of the outpatient service model at Umphang Hospital, Tak Province. To develop a model for reducing waiting time for outpatient services at Umphang Hospital, Tak Province. And To evaluate the effectiveness of the model in reducing waiting times for outpatient services at Umphang Hospital. The sample population included patients using the outpatient services at Umphang Hospital. General data were analyzed using frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Waiting times and satisfaction levels before and after developing the service model were compared using t-test statistics.

The results showed that the condition and problems of outpatient services had waiting times of 101, 100, and 120 minutes from 2021 to 2023, respectively. Satisfaction

percentages for the same years were 75.5, 74.5, and 76.6, respectively. The outpatient service model consisted of Adjusting staff working hours. Adjusting the service reception process.

As a result of developing the model to reduce waiting times for outpatient services at Umphang Hospital, it was found that the average waiting time increased from 149.64 minutes to 158.33 minutes (P-value > 0.01). However, when comparing satisfaction levels before and after the service model development, there was a significant increase in satisfaction from a moderate level of 2.86 to a high level of 3.94 (P-value < 0.05).

Keywords: service format/out-patient department/waiting time

บทนำ

งานด้านการรักษาพยาบาลเป็นงานที่ซับซ้อนละเอียดอ่อน มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่เร่งรีบ รอช้าไม่ได้ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พอใจ เข้าใจผิด และไม่พึงประสงค์ต่างๆ ได้ง่าย ทำให้เกิดกรณีร้องเรียนทางสื่อสารสาธารณะต่างๆ และการฟ้องร้องต่อองค์กรวิชาชีพ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานบริการของรัฐที่มีความคับแคบ แออัด ขาดแคลนครุภัณฑ์การแพทย์ที่จำเป็น ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่ไว้วางใจ การให้บริการด้านสุขภาพจึงถูกคาดหวังจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ เช่นเดียวกับการให้บริการในประเภทอื่น ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญของการรักษา คือ การหายจากอาการเจ็บป่วย ไม่สบาย ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการไม่เพียงเท่านั้น แต่ยังมี ความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่รวดเร็ว ได้รับบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ ได้รับการดูแลอย่างเป็นกันเอง บุคลากรสุขภาพได้รับการอบรมให้มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะสูง และมีจำนวนแพทย์เพียงพอ เมื่อไปรับบริการแล้วจะได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคที่ถูกต้องตามมาตรฐาน หายจากอาการเจ็บป่วย เป็นต้น

งานบริการผู้ป่วยนอก (Out Patient department) เป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาล (Front Liner) ให้บริการการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ซึ่งครอบคลุมในด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และฟื้นฟูสภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการนั้น กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้ว่า คือ การอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ (กองการพยาบาล, 2562) งานบริการผู้ป่วยนอกจึงนับเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ และเป็นหน่วยงานแรกที่ใช้บริการเข้ามาให้บริการ ก่อนที่จะได้รับการส่งต่อไปหน่วยงานอื่นๆ หรือได้รับการบริการตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล การรับไว้รักษาในโรงพยาบาล กลับบ้าน หรือการส่งต่อไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลที่เหมาะสมต่อไป (คณะกรรมการผลิตชุดวิชาการบริการโรงพยาบาล, 2560) ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นฐานและความคาดหวังของผู้ใช้บริการแต่ละคน เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ทางวิชาชีพ ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพในทัศนะของผู้ใช้บริการควรมีลักษณะที่เป็นการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ กิริยามารยาท และอัธยาศัยที่ดี ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจ และให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความรู้ข้อมูลที่เป็นต่อการปรับตัวและรักษาสุขภาพ การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม ใช้เทคนิคที่ถูกต้อง ให้ความปลอดภัยและเป็นบริการการรักษาพยาบาลที่ให้ผลเร็วที่สุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการสิ้นเปลืองน้อยที่สุดทั้งเรื่องค่าใช้จ่าย เวลา และพลังงาน (Hui & Tse, 1996 อ้างใน ไพรฑูรย์ ทิงแสน¹ อารีย์ นัยพินิจ², 2563)

ความรวดเร็วของการบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการให้บริการด้านสุขภาพ เพราะผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องความเจ็บป่วยทางกาย ระยะทางที่ไกลจากสถานพยาบาล การเดินทางที่ต้องใช้เวลานาน การรอคอยตรวจโรคนานนั้นอาจทำให้ภาวะสุขภาพของผู้ป่วยแย่ลง และมีผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ อาจมีความหงุดหงิดง่าย หากไม่ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดูแลรักษาลดลง (Scotland, 2000) นอกจากนี้ยังอาจทำให้ทั้งผู้ป่วยและญาติมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการในด้านอื่นๆ ของโรงพยาบาล (ธงชัย บรรจงกาลกุล, 2545) องค์การที่ให้บริการต่างให้ความสำคัญกับการบริการ ระยะเวลารอคอย เพราะระยะเวลารอคอยนานจะมีผลด้านลบต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ และเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ ผู้ใช้บริการจะประเมินคุณภาพการบริการโดยมีระยะเวลารอคอยเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ และเป็นผลลัพธ์ที่แสดงถึงกระบวนการดูแลรักษาพยาบาลของทีมบริการผู้ป่วย ระยะเวลารอคอยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมาก กระทรวงสาธารณสุขจึงกำหนดระยะเวลารอคอยเป็นตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการบริการ ในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) ในต่างประเทศมีการศึกษาเพื่อกำหนดมาตรฐานต่ำสุด ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ คือ ไม่เกิน 30 นาที (Pope, 1996; Hart, 1996 อังโนไพฑูริย์ ทิ้งแสน¹ อารีย์ นัยพินิจ², 2563) สำหรับโรงพยาบาลของรัฐในประเทศไทยหลายโรงพยาบาลใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการประเมินระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเช่นกัน

โรงพยาบาลอุ้มผางเป็นโรงพยาบาลระดับ M2 ขนาด 60 เตียง จากสถิติผู้รับบริการย้อนหลังปี 2564-2566 มีผู้ใช้บริการรายปี ดังนี้ 77,823 ราย, 100,272 ราย และ 74,549 รายตามลำดับ(งานสารสนเทศโรงพยาบาลอุ้มผาง, 2566) จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นทุกปี ที่ผ่านมามีการเก็บสถิติตัวชี้วัด เรื่องระยะเวลารอคอย ปีที่ผ่านมามีระยะเวลาของการรับบริการมากถึง 120 นาที(งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง, 2566)จากการเก็บข้อมูลพบปัญหาด้านการเดินทางมารับบริการ และการบริหารจัดการกระบวนการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการรอคอยนานในจุดบริการด้านเวชระเบียน ด้านการรอเข้าพบแพทย์ และด้านการรอรับยากลับบ้าน ในช่วงเวลารับบริการดังกล่าว เป็นช่วงเวลาที่ใช้บริการคับคั่ง และเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ซึ่งอาจมีผลทำให้ผู้รับบริการรอคอยนาน และไม่มี ความประทับใจต่อการรับบริการ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพปัญหาในทุกกระบวนการให้บริการตรวจรักษาโรค ห้องตรวจโรคทั่วไป โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก เนื่องจากในปัจจุบันมีผู้ป่วยทั้งคนไทยและต่างชาติที่เข้ามารักษาในโรงพยาบาลอุ้มผางเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ที่มาใช้บริการต้องรอคิวเป็นเวลานาน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกและใช้เวลาในการรอคิวสั้นที่สุด ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษารูปแบบการลดระยะเวลา การรอคอยในการให้บริการตรวจโรคทั่วไป ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในขั้นตอนกระบวนการให้บริการผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง จ.ตาก
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก
3. เพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอยในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

1.1 โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสนทนากลุ่ม ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินงานการลดระยะเวลาการรอคอยงานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

วิธีดำเนินการ

สอบถามและสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก ในประเด็นสภาพและปัญหาการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารชั้นปฐมภูมิ ได้แก่ ผลการประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ และระยะเวลาการรอคอย ของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากเอกสารชั้นปฐมภูมิ และเอกสารทุติยภูมิ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

2.1 ศึกษาแบบการพัฒนาการลดระยะเวลาการรอคอย จากเอกสารอ้างอิงที่ประสบผลสำเร็จ

กลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมประชุมของกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง เพื่อระดมสมองในการพัฒนารูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก ใช้วิธีแบบเจาะจง ประกอบด้วย แพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตร เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบบันทึกการประชุมการพัฒนาของ รูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก แบบมีส่วนร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา โดยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาสังเคราะห์เป็นภาพรวมของรูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก และนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ทั้งหมดมาเขียนรายงานการวิจัยเชิงพรรณนา

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองและประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอยงานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

3.1. ประเมินรูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก ที่พัฒนาขึ้นโดยใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบบันทึกข้อมูลระยะเวลาการรับบริการ ได้แก่ ระยะเวลาก่อนพัฒนารูปแบบ ระยะเวลาเฝ้าระวัง ระยะเวลาวัดสัญญาณชีพ ระยะเวลาซักประวัติ ระยะเวลารอพบแพทย์ ระยะเวลารอรับคำแนะนำหลังการรักษา ระยะเวลาอธิบาย และระยะเวลาจำหน่าย ข้อมูลผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจากระบบ HosOS ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 370 คน ซึ่งเป็นระยะเวลาก่อนพัฒนารูปแบบ และช่วงหลังเดือนมกราคม 2567 ซึ่งเป็นระยะเวลาหลังการพัฒนารูปแบบ

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการก่อนและหลังการพัฒนารูปแบบบริการ ด้วยสถิติ t-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอุ้มผาง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอุ้มผาง แบ่งเป็น 3 ส่วน
ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสอบถามด้านความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการแต่ละจุดบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้ คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย สถานะ เพศ อายุ อาชีพ ประวัติการมารับบริการ ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การทดสอบ Chi-square test ในการเปรียบเทียบสัดส่วนของข้อมูลระหว่างกลุ่ม และ เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจก่อนและหลังการพัฒนารูปแบบบริการ ด้วยสถิติ t-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา

1.สภาพและปัญหาการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก พบว่า ด้านบุคลากร มีการขึ้นปฏิบัติงานล่าช้า อัตรากำลังแพทย์ พยาบาล ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ประชุม ออกหน่วย หรือลา ต้องมีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่จุดบริการอื่นมาช่วยปฏิบัติงานรวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ย้ายมาปฏิบัติงานใหม่ขั้นตอนการให้บริการช้า ผู้รับบริการยืนบัตรในช่วงเช้าและมารับบริการช่วงบ่าย ก่อนและหลังวันนักขัตฤกษ์มีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้ผู้รับบริการมารอนาน ระยะเวลารอคอยตั้งแต่ปี 2564-2566 เกินกว่า 120 นาที และด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ในปี 2564-2566 พบว่าความพึงพอใจ ไม่ถึง ร้อยละ90

2. ผลการพัฒนารูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก ที่ได้จากการประชุมระดมสมองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการผู้ป่วยนอก มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 การพัฒนารูปแบบบริการงานผู้ป่วยนอก

รูปแบบบริการ	รูปแบบบริการเดิม	รูปแบบบริการที่พัฒนา
1. เวลาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงาน 08.30 น. พักกลางวัน 12.00น. ขึ้นปฏิบัติงาน 13.00น. ลงเวร 16.30น. แพทย์ออกตรวจหลังเวลา 09.00น.	- พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้และเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ขึ้นปฏิบัติงาน 08.00น. ลงพักกลางวัน สลับกัน เวลา 11.00 น. และ 12.00น. ขึ้นปฏิบัติงาน 13.00 น. ลงเวร 16.30น. - แพทย์ ตรวจรักษาที่ OPD 09.00น. ลงพัก 12.00น. ขึ้นปฏิบัติงาน 13.00น. ลงเวร 16.30น.
2. ขั้นตอนการรับบริการ	มี 4 จุดบริการหลักคือ 1. ยื่นบัตรที่ห้องเวชระเบียน 2. วัดสัญญาณชีพและซักประวัติ 3. ตรวจรักษา 4. รับยาห้องเภสัชกรรม ไม่ได้กำหนดกิจกรรมและระยะเวลาบริการในแต่ละจุดบริการ	เพิ่มจุดบริการ เป็น 7 จุดเพื่อ flow ผู้รับบริการ ให้คล่องตัวขึ้น คือ 1. คัดแยกกลุ่มผู้มารับบริการ 2. ชั่งนน./วัดสัญญาณชีพ 3. ซักประวัติ 4. ตรวจรักษา 5. รับคำแนะนำหลังตรวจ 6. รับยาห้องเภสัชกรรม 7. จำหน่ายออกจากระบบ กำหนดกิจกรรมและระยะเวลาบริการในแต่ละจุดบริการ

3. ผลการประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

3.1 ด้านระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยก่อนและหลังปรับรูปแบบบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยก่อนปรับรูปแบบบริการ เป็นเพศชาย 188 คน (ร้อยละ 50.81) เพศหญิง 182 คน (ร้อยละ 49.19) ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 0-18 ปี จำนวน 112 คน (ร้อยละ 30.27) หลังปรับรูปแบบบริการ เป็นเพศชาย 178 คน (ร้อยละ 48.11) เพศหญิง 192 คน (ร้อยละ 51.89) ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 0-18 ปี จำนวน 139 คน (ร้อยละ 37.57) โดย ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการก่อนและหลังปรับรูปแบบบริการทั้งสองกลุ่มก็ไม่มีมีความแตกต่างกัน ($p > 0.05$)

หลังการปรับรูปแบบบริการเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย พบว่าระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยของกลุ่มหลังปรับรูปแบบบริการต่ำกว่ากลุ่มก่อนปรับรูปแบบบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยพบว่าระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยระยะรอซักประวัติ ระยะเวลารอซักประวัติ และระยะเวลาการรับยาลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) แต่พบว่าระยะเวลาพบแพทย์เพิ่มขึ้นเนื่องจากแพทย์ออกตรวจมีจำนวนไม่เพียงพอเนื่องจากลาไปราชการ ออกหน่วย ออกตรวจล่าช้าเนื่องจากราวน์คนไข้ในวอร์ดที่มีจำนวนมากและผู้ป่วยวิกฤติ ตรวจคลินิกพิเศษอื่นๆที่มีเพิ่มขึ้นเช่น คลินิก NCD คลินิกจิตเวช รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยก่อนและหลังปรับปรุงแบบบริการ

ระยะเวลารอคอยบริการ	ก่อนปรับปรุงแบบ บริการ (นาที)	หลังปรับปรุงแบบ บริการ(นาที)	t-test	DF	p-value**
ระยะเวลารอซักประวัติ	6.68	6.33	-0.618	369	0.605
ระยะเวลาซักประวัติ	26.24	5.21	-12.336	369	0.729
ระยะเวลาพบแพทย์	87.94.	95.01	1.545	369	0.036
ระยะเวลารอรับยา	45.50	34.22	1.963	369	0.458
ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย	149.64	158.33	1.564	369	0.362

t-test, *มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ด้านความพึงพอใจผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการก่อนและหลังปรับปรุงแบบบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจก่อนปรับปรุงแบบบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 196 คน (ร้อยละ 52.97) อายุอยู่ในช่วง 1-18 ปี (ร้อยละ 29.46) ผู้รับบริการที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจหลังปรับปรุงแบบบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 245 คน (ร้อยละ 66.22) อายุอยู่ในช่วง 26-45 ปีขึ้นไป(ร้อยละ 48.11)

หลังการปรับปรุงแบบบริการ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงกว่าก่อนปรับปรุงแบบบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) รายละเอียดดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการก่อนและหลังปรับปรุงแบบบริการ

ประเด็น	ก่อนปรับปรุงแบบ บริการ (n=370)		หลังปรับปรุงแบบ บริการ (n=370)		p-value**
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1.ความสะดวกของการติดต่อขอรับบริการ	2.86	0.44	3.93	0.56	<0.05
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.1.จุดยื่นบัตร	2.85	0.45	3.94	0.54	<0.05
2.2.จุดชั่งน้ำหนัก/วัดสัญญาณชีพ	2.86	0.44	3.95	0.52	<0.05
2.3.จุดซักประวัติ	2.86	0.44	3.92	0.54	<0.05
2.4.จุดตรวจรักษา	2.85	0.44	3.88	0.58	<0.05
2.5.จุดรับคำแนะนำหลังตรวจรักษา	2.86	0.44	3.89	0.56	<0.05
2.6.จุดยื่นใบส่งยา	2.85	0.43	3.86	0.58	<0.05
2.7.จุดจำหน่าย	2.85	0.45	3.96	0.53	<0.05
3.ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	2.86	0.44	3.94	0.53	<0.05

t-test, *มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยหลังการปรับปรุงแบบการลดระยะเวลาการรอคอย งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอุ้มผาง ระยะเวลาการรอคอยงานบริการผู้ป่วยนอกลดลง และความพึงพอใจงานบริการผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่ารูปแบบการลดระยะเวลาการรอคอยที่มีการพัฒนาขึ้น ต้องอาศัยความร่วมมือของทีมสหสาขาวิชาชีพและผู้รับบริการ มีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง รวมทั้งปรับเวลาเพื่อสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยการใช้เวลาในแต่ละจุดบริการ จึงสามารถลดระยะเวลาการรอคอยได้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉราวรรณ ศรสว่าง (2564) ที่ศึกษาผลการใช้แนวปฏิบัติลดระยะเวลาการรอคอยแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช ซึ่งพบว่าความร่วมมือของทีมสหสาขาวิชาชีพในการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง และสอดคล้องกับการศึกษาของภักดีทิรา ปริณูรักษ์ และคณะ (2564) ระยะเวลาการรอคอยและระยะเวลารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทั่วไปขนาดกลาง ภาคเอกชนแห่งหนึ่ง จากการศึกษาสภาพปัญหาพบว่าระยะเวลารับบริการจนสิ้นสุดกระบวนการเท่ากับ 1 ชั่วโมง 7 นาที โดยจุดบริการที่มีระยะเวลารับบริการนานที่สุด คือจุดบริการผู้ป่วยพบแพทย์ จากขั้นตอนการสังเกตการณ์พบว่าปัญหาสำคัญที่ทำให้ระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วยบางรายใช้เวลานานเนื่องจากในแต่ละจุดบริการจะใช้วิธีเรียกลำดับคิวเพื่อเข้ารับบริการ พบว่าแม้ผู้ป่วยจะมีบัตรคิวแต่ไม่ได้รับการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีบัตรคิว ผู้ป่วยหลายรายที่ไม่ได้ยื่นหรือไม่ได้สนใจลำดับคิวที่ถูกขานเรียก หรือผู้ป่วยบางรายไม่อยู่ฟังคิวที่ขานเรียกในพื้นที่ให้บริการ ปัญหาดังกล่าวพบมากที่จุดพบแพทย์และรอรับยา จึงส่งผลให้เกิดความล่าช้าและเพิ่มระยะเวลาการรอคอยและระยะเวลารับบริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรนำรูปแบบที่ได้จากการพัฒนาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการสำหรับผู้รับบริการ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยและเพิ่มความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ และขยายผลไปใช้ในคลินิกพิเศษต่างๆ ในแผนกผู้ป่วยนอก
2. การพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก ควรนำแนวคิด Smart Hospital มาใช้ในการกำหนดบทบาท รูปแบบการให้บริการที่เอื้อต่อความสะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในระยะยาวและเสริมสร้างความเข้าใจในการรับบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุ้มผาง บุคลากรโรงพยาบาลอุ้มผางและประชาชนผู้มารับบริการในโรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในกระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำชี้แนะจนกระทั่งงานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- เชษฐา ชำนาญหล่อ. (2018). การจำลองสถานการณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแหลมฉบัง. *Srinakharinwirot University Engineering Journal*, 13(1), 166-175.
- ฉันทย์มัย โปร่งจิต, ธัญเทพ สิทธิเสื่อ, ประภาพร บุญปลอด, และ วสันต์ ชัยกนกแก้ว. (2022). อนาคตภาพการบริหารระบบบริการผู้ป่วยนอกสูงอายุโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ ในทศวรรษหน้า (พ. ศ. 2574). *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 24(1), 23-38.
- ธวัช ทองน้อย,และอร วรยากระสังข์.(2021). การลดความแออัดในโรงพยาบาลและระยะเวลารอคอยผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลปากช่องนานา. *วารสารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์* , 63(4), 822-835.
- พัชรินทร์ เลิศวีรพล.(2023). รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารสุขภาพและสิ่งแวดล้อมศึกษา*, 8(3), 462-469.
- ไพโรฑูรย์ ทิ้งแสน,อารีย์ นัยพินิจ.(2020). การกำหนดแนวทางการลดระยะเวลาการรอคอยการให้บริการตรวจโรคทั่วไป ของโรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี.
- ภัณฑิรา ปริญญารักษ์, วนิดา รักผกาวงศ์, จิราภรณ์ สาชะรุ่ง, รัตนากร ทวีเฉลิมดิษฐ์, อธิชา ฉันทวุฒินันท์, และชนวัฒน์ ฉัตรทวีลาภ. (2021). ระยะเวลาการรอคอยและระยะเวลาให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ทวีไปขนาดกลาง ภาคเอกชนแห่งหนึ่ง. *เภสัชกรรม คลินิก*, 27(2), 53-63.
- มนัสดา คำรินทร์.(2019). การประยุกต์ใช้ Lean Six Sigma ในการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยที่รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของศูนย์สามัคคี โรงพยาบาลมหาสารคาม. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม* , 16(3), 109-115.
- สุदारัตน์ จันทิมา,และเจษฎา โพธิ์จันทร์.(2023). การบริหารจัดการคิวแบบเรียลไทม์บนหลักความเสมอภาคเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยโดยใช้แบบจำลองทางคณิตศาสตร์. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัย ประชาชน*, 5(2), 84-98.
- สุรศักดิ์ จินาเขียว,อารี ชิวเกษม สุข,และพิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ์.(2020). การพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดโลจิสติกส์ โรงพยาบาลพพบพระ จังหวัดตาก. *วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ* , 13(1), p422-451.
- อัจฉรา วรรณศรีสว่าง.(2021). ผลการใช้แนวปฏิบัติลดระยะเวลาการรอคอยแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช. *วารสารสุขภาพและสิ่งแวดล้อมศึกษา*, 6(4), 181-189.
- Kithammakunnit, P. (2020). Reducing waiting time out patient department service in community hospital. *Journal of the Thai Medical Informatics Association*, 6(1), 28-31.