



## รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ Model of outpatient service system development Yang Talad Hospital Kalasin Province. (Received: September 25,2023 ; Revised: September 28,2023 ; Accepted: September 29,2023)

พัชรินทร์ เลิศวีรพล<sup>1</sup>  
Patcharin Lerdveeraphol<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปริมาณการรับบริการและระยะเวลาการรอคอยของการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์และศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 – เดือน กันยายน 2565 รวม 12 เดือน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 – เดือน กันยายน 2565 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ ( Frequency Distribution ) ร้อยละ ( Percentage ) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (  $\bar{x}$  ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D.) และ Dependent t - test และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis

ผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาให้บริการบริการ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยางตลาด ก่อนดำเนินการ ตั้งแต่เริ่มจนถึงการจำหน่ายผู้ป่วยกลับ รวม 90 – 135 นาที หลังดำเนินการมีระยะเวลาการรับบริการ 84 – 89 นาที (เป้าหมายไม่เกิน 90 นาที) ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด ก่อนดำเนินการ ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาดของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง หลังดำเนินการ ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาดของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการก่อนและหลังดำเนินการก่อนดำเนินการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง หลังดำเนินการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด และความพึงพอใจของผู้มารับบริการก่อนและหลังดำเนินการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่หลังการดำเนินงานมีค่าคะแนนเฉลี่ย ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก ของบุคลากร โรงพยาบาลยางตลาด และความพึงพอใจของผู้มารับบริการมากกว่าก่อนดำเนินการ

**คำสำคัญ:** ระบบการให้บริการ ผู้ป่วยนอก

### ABSTRACT

This study was action research (Action Research) aimed to studied the volume of services received and the waiting time of outpatient services. Yang Talad Hospital Kalasin Province and study the model for developing the outpatient service system. Yang Talad Hospital Kalasin Province The study period is between October 2021 - September 2022, a total of 12 months. Sample size included people receiving outpatient services. Yang Talad Hospital Kalasin Province between October 2021 - September 2022. Data were collected from questionnaires. Data analysis by Frequency Distribution, percentage, arithmetic mean and standard deviation (S.D.) and Dependent t - test and content analysis.

The results of the study found that the duration of service Outpatients at Yang Talad Hospital Before proceeding From the start until the patient is discharged, a total of 90 - 135 minutes. After the operation, there is a service period of 84 - 89 minutes (the target is not more than 90 minutes). Comprehensive of activities to reduce the waiting time of service providers in the hospital ward. Outpatient Yang Talad Hospital Before proceeding Understanding activities to reduce waiting times for providers in outpatient wards Yang

<sup>1</sup>โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

Talat Hospital's personnel is at a moderate level. After processing Understanding activities to reduce waiting times for providers in outpatient wards Yang Talat Hospital's personnel at the highest level The level of satisfaction of those receiving services before and after the operation was overall at a moderate level. After the operation, the overall level was at the highest level. Understanding activities to reduce waiting times for providers in outpatient wards Yang Talad Hospital And the satisfaction of those who received the service before and after the operation was found to be significantly different at the .05 level, with the mean score after the operation being Understanding of activities to reduce waiting times for service providers in the outpatient ward of Yang Talat Hospital personnel. and satisfaction of those receiving services than before operation

**Keywords:** service system, Outpatient

## บทนำ

แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล (Out-Patient Department) มีขอบเขต ภารกิจและหน้าที่ในการ ให้ บริการผู้ป่วยทั่วไป ที่ไม่อยู่ในภาวะวิกฤต ครอบคลุมการตรวจรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ฟื้นฟูสภาพให้แก่ผู้ป่วยและผู้มีสุขภาพ ดี บริการในรูปแบบคลินิกต่างๆ เป็นจุดบริการแรก ที่ผู้ป่วยจะต้องมาติดต่อ ซึ่งจะต้องมีพื้นที่ใช้สอย และทางสัญจร ทั้งของเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยและ ส่วนสนับสนุนต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ สอดคล้อง กับการปฏิบัติงาน<sup>1</sup> ซึ่งเป็นด้านหน้า ในการรองรับ ผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดของ ขั้นตอนการบริการ ข้อจำกัดของเวลา และบุคลากร อีกทั้งการให้บริการมีหลายด้านได้แก่ การต้อนรับ การประชาสัมพันธ์ การคัดกรองผู้ป่วย การให้ ความสะดวก การให้การช่วยเหลือรักษาพยาบาล เบื้องต้น การช่วยในขณะตรวจรักษา การแนะนำ ผู้ป่วยในการกลับไปดูแล หรือฟื้นฟูสภาพต่อที่บ้าน ซึ่งบางครั้งอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการไม่ได้ทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบ ปัญหาการสื่อสาร และการประสานงาน ทำให้เกิด ความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่ กับผู้รับ บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อ พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่และอาจมีข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เครื่องชี้วัดคุณภาพของ

โรงพยาบาลอย่างหนึ่ง คือ ความพึงพอใจและข้อ ร้องเรียนของผู้ใช้บริการ<sup>2</sup>

การปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานหรือ วิธีการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจะต้องมี การศึกษาอย่างมีระบบแบบแผน ซึ่งการศึกษาการ ทำงาน (Work study) เป็นการศึกษาวิธีการทำงาน (Method study) และ การวัดผลงาน (Work measurement) อย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อให้ เกิดการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ สามารถเป็นเครื่องมือในการเพิ่มแรงจูงใจในการ ทำงานโดยที่ใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำ โดยในการ วัดผลงานมีเทคนิคที่ใช้หลากหลายวิธีเช่น การศึกษาเวลาโดยตรง (Direct time study) หรือ การหาเวลาโดยใช้นาฬิกาจับเวลา (Stopwatch time study) การสุ่มงาน (Work sampling) การใช้ตารางเวลามาตรฐาน พรีดีเทอร์มีน (Predetermined time standards :PTS)และการ ใช้ข้อมูลมาตรฐาน (Standard data) สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข)ในเรื่อง ของบุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence) ยุทธศาสตร์ที่ 3 โดยมีเป้าหมายเพื่อวางแผน อัตรากำลังให้สอดคล้องกับรอบความต้องการ อัตรากำลังของประเทศ ให้บุคลากรเพียงพอ มีคุณภาพ มีการกระจายที่เหมาะสมเป็นธรรมและ ทั่วถึง<sup>3</sup>

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก พบว่า ระบบการคัดกรองผู้ป่วยมีส่วนสำคัญที่สุด หาก



ระบบมีรูปแบบที่ชัดเจน มีความละเอียด เพียงตรง และมีความคลาดเคลื่อนน้อย จะช่วยให้พยาบาลสามารถคัดกรองผู้ป่วยได้ถูกต้องตามความเร่งด่วน สามารถส่งผู้ป่วยไปยังพื้นที่รักษาที่มีความเหมาะสมกับอาการผู้ป่วย ลดความล่าช้าในการรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินอย่างแท้จริง ลดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรขององค์กรที่ต้องนำมาใช้เกินความจำเป็น ลดอัตราความคลาดเคลื่อนในการคัดกรอง ลดระยะเวลานอนโรงพยาบาล และลดความแออัดในพื้นที่การรักษา ลดความเครียดของพยาบาล ที่ทำหน้าที่ในการคัดกรองและลดอัตราความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ<sup>2,4</sup>

โรงพยาบาลยางตลาด มีระบบการให้บริการโดยใช้ระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้ป่วยด้วยเอกสารแฟ้มเวชระเบียน เสมือนใบนำทางให้ผู้ป่วยใช้ในการให้ประวัติแก่เจ้าหน้าที่ให้บริการซักประวัติ โดยเมื่อมีการรับบริการที่ห้องเวชระเบียน (ห้องบัตร) เจ้าหน้าที่เวชระเบียนจะค้นแฟ้มประวัติให้ผู้ป่วยเพื่อนำแฟ้มประวัติไปส่งให้กับเจ้าหน้าที่พยาบาลในการซักประวัติและรอเข้าพบแพทย์โดยมีแฟ้มประวัติเป็นชุดเอกสารในการนำทางไปยังจุดบริการต่างๆ เช่น ห้องตรวจ ห้องจ่ายยา จุดตรวจทางห้องปฏิบัติการ จุดเอกซเรย์ และแผนกอื่นๆ ของการให้บริการ จนนำไปสู่ความเสี่ยงต่างๆ ที่มักเกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ส่งผลต่อระยะเวลาในการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น เกิดความล่าช้าในการรับบริการของผู้ป่วย โดยมีระยะเวลาของการรับบริการมากถึง 120-150 นาทีต่อการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้น

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการศึกษานี้จึงเป็นการศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้เกิดคุณภาพมาตรฐานและผู้ป่วยเกิดความปลอดภัยสามารถนำมาใช้ได้จริง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เหมาะสมต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปริมาณการรับบริการและระยะเวลาการรอคอยของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาผลของรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

## รูปแบบงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) มีระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 – เดือน กันยายน 2565 รวม 12 เดือน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 – เดือน กันยายน 2565

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีกิจกรรมหรือขั้นตอนในการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถอดบทเรียนในการดำเนินกิจกรรม ดังต่อไปนี้
- 1.1 การวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

1.2 การปรับหรือกำหนดกิจกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3 ตามดำเนินงานรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4 การสรุปถอดบทเรียนรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่

2.1 แบบบันทึกระยะเวลาการให้บริการ

2.2 แบบประเมินความพึงพอใจ เป็นแบบ Rating scale 5 ระดับ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความพึงพอใจท่านมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

มาก หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความพึงพอใจท่านมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลาง หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความพึงพอใจท่านปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

น้อย หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความพึงพอใจท่านน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความพึงพอใจท่านน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

มีเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน ดังนี้<sup>5</sup>

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

การตรวจคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อทดสอบความตรง ( Validity ) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจและแก้ไข 3 ท่าน (IOC) แล้วปรับแก้ ข้อที่ใช้คำผิด และข้อที่ไม่เหมาะสม ทั้งในด้านเนื้อหาและภาษาที่

ใช้เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีเนื้อหาและข้อความที่ชัดเจน นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จและแก้ไขความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดลองคุณภาพของเครื่องมือ ( Try Out ) โดยการนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจในการทำแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอน บาค (Cronbach method) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .867

2.3 แบบสอบถามความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด เป็นแบบ Rating scale 5 ระดับ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความเข้าใจของท่านมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

มาก หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความเข้าใจของท่านมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลาง หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความเข้าใจของท่านปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

น้อย หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความเข้าใจของท่านน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับ ความเข้าใจของท่านน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

มีเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน ดังนี้<sup>5</sup>

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

การตรวจคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อทดสอบความตรง ( Validity ) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจและแก้ไข 3 ท่าน (IOC) แล้วปรับแก้ ข้อที่ใช้คำผิด และข้อที่ไม่เหมาะสม ทั้งในด้านเนื้อหาและภาษาที่



เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีเนื้อหาและข้อความที่ชัดเจน นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จและแก้ไขความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดลองคุณภาพของเครื่องมือ ( Try Out ) โดยการนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจในการทำแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอน บาค (Cronbach method) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .737

### จริยธรรมงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้รับการรับรองจริยธรรมงานวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมงานวิจัยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์

### ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

1. การวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. การปรับหรือกำหนดกิจกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
3. ตามดำเนินงานรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
4. การสรุปถอดบทเรียนรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ นำมาประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ( Frequency Distribution ) ร้อยละ ( Percentage ) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (  $\bar{x}$  ) และ ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D. ) สถิติเชิงอนุมาน ( Inferential Statistics ) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ( Content Analysis

### ผลการวิจัย

1. ปริมาณการรับบริการและระยะเวลาการรอคอยของการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
  - 1.1 ระยะเวลาการรับบริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด ก่อนดำเนินการ ตั้งแต่เริ่มจนถึงการจำหน่ายผู้ป่วยกลับ รวม 90 – 135 นาที หลังดำเนินการมีระยะเวลาการรับบริการ 84 – 89 นาที (เป้าหมายไม่เกิน 90 นาที)
  - 1.2 ปริมาณการผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยางตลาด ก่อนดำเนินการ จำนวนเฉลี่ยต่อวันหลังดำเนินการ จำนวน เฉลี่ยต่อวัน
2. รูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยการพัฒนาขั้นตอนการทำบัตร การรอ Screen การ Screen การรอตรวจ การเข้ารับการรักษา การรอรับยา
3. ผลของรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
  - 3.1 ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด ก่อนดำเนินการ ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาดของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง หลังดำเนินการ ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาดของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด
  - 3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ก่อนและหลังดำเนินการก่อนดำเนินการ โดยรวม

อยู่ในระดับปานกลาง หลังดำเนินการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 การเปรียบเทียบความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด และความพึงพอใจของผู้มารับบริการก่อนและหลังดำเนินการ

พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่หลังการดำเนินงานมีค่าคะแนนเฉลี่ย ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก ของบุคลากรโรงพยาบาลยางตลาด และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มากกว่าก่อนดำเนินการ

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก ของบุคลากร โรงพยาบาลยางตลาด และความพึงพอใจของผู้มารับบริการก่อนและหลังดำเนินการ (Dependent t – test)

ตัวแปร	ก่อน		หลัง		df	t	p-value	95%CI	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.				lower	upper
Comprehensive	2.88	0.28	4.42	0.18	23	-21.578	.000	-1.67946	-1.38562
Satisfaction	2.85	0.31	4.42	0.18	23	-26.506	.000	-1.68694	-1.44269

### สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาให้บริการบริการ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยางตลาด ก่อนดำเนินการ ตั้งแต่เริ่มจนถึงการจำหน่ายผู้ป่วยกลับรวม 90 – 135 นาที ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาดของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการก่อนดำเนินการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง จึงได้มีการจัดทำรูปแบบการพัฒนากระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยการพัฒนาขั้นตอนการทาบัตร การรอ Screen การ Screen การรอตรวจ การเข้ารับการรักษา ตามแนวคิดของ Smart Hospital<sup>3,6</sup> ส่งผลให้ หลังดำเนินการมีระยะเวลาการรับบริการ 84 – 89 นาที (เป้าหมายไม่เกิน 90 นาที) ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาดของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยางตลาด

และความพึงพอใจของผู้มารับบริการก่อนและหลังดำเนินการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่หลังการดำเนินงานมีค่าคะแนนเฉลี่ย ความเข้าใจในกิจกรรมเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยนอก ของบุคลากร โรงพยาบาลยางตลาด และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มากกว่าก่อนดำเนินการ สอดคล้องกันกับการศึกษาของ นันทชญา นฤนาทนาเสฏฐ์.(2563)<sup>7</sup> ได้ศึกษาการพัฒนาสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยที่มีภาวะเนื้อเยื่อขาดออกซิเจน ในห้องตรวจอายุรกรรมทั่วไป แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อภาวะเนื้อเยื่อขาดออกซิเจน ในห้องตรวจอายุรกรรมทั่วไป แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาสารคาม แบ่งเป็น 6 มาตรฐาน ประกอบด้วย 1) การคัดกรอง ชักประวัติ และจัดลำดับความเร่งด่วน 2) การเฝ้าระวังผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อภาวะเนื้อเยื่อขาดออกซิเจน 3) การดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะเนื้อเยื่อขาดออกซิเจน 4) ผู้ป่วยได้รับการดูแลขณะรอตรวจ 5) การลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย และการรักษาพยาบาล และ 6) มาตรฐานการส่งต่อรับการ

รักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่องที่หอบผู้ป่วยหรือห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน และผลการศึกษาระดับความพึงพอใจแบ่งเป็นลักษณะงานแต่ละรายข้อของพยาบาลวิชาชีพต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อภาวะเนื้อเยื่อขาดออกซิเจน การเป็นอิสระในงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย = 128.6, (SD =9.74) และสอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดา อะโนศรี (2563)<sup>8</sup> ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการพยาบาลผู้ป่วยเบาหวาน กลุ่มงานผู้ป่วยนอกผลการวิจัย พบว่า ระยะที่ 1 ขึ้นเตรียมการวิจัยที่มีศึกษาสถานการณ์ปัญหา พบว่าระบบการบริการพยาบาลไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน บุคลากรขาดองค์ความรู้ในเรื่องกระบวนการดูแลผู้ป่วยเชิงระบบ การเข้าถึงและรับบริการ (Access & Entry) ที่สร้างความมั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับการบริการอย่างสะดวกและทันเวลาอย่างไม่ครบทุกขั้นตอนและขาดระบบสนับสนุนการติดตามดูแลต่อเนื่อง ระยะที่ 2 ขึ้นดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้นำมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital and Healthcare Standards) ในตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย มาเป็นกรอบในการจัดบริการพยาบาลผู้ป่วยเบาหวาน โดยกระบวนการพยาบาลแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะ Pre-Hospital, In- Hospital และ Post- Hospital ที่มีการจัดรูปแบบผ่านระบบการส่งต่อผู้ป่วยที่มีความรวดเร็ว ปลอดภัยและมีการบันทึกข้อมูลการดูแลที่สนับสนุนการรักษาพยาบาลต่อเนื่องครบถ้วน และระยะที่ 3 ขึ้นประเมินผลการวิจัยพบว่าภายหลังการใช้ระบบบริการพยาบาลผู้ป่วยเบาหวานที่พัฒนาขึ้นใหม่ พยาบาลผู้ปฏิบัติมีระดับคะแนนเฉลี่ยของความรู้และทักษะทางการพยาบาลผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ป่วยและญาติมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในระดับที่มากที่สุด

และสอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา ศรีสร้างคอม และอมรรัตน์ อัครเศรษฐสกุล.(2566)<sup>9</sup> ได้ศึกษาการพัฒนาและประเมินคุณภาพแนวปฏิบัติการบริการทางการพยาบาลในยุค New Normal แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพแนวปฏิบัติรายหมวดทั้ง 6 หมวดมีคะแนนมากกว่า 50% มีหมวดที่มีค่าความเป็นไปได้มากที่สุด คือ หมวดที่ 5 การนำไปใช้ (74%) หมวดที่มีค่าน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 1 ขอบเขตและวัตถุประสงค์ (68%) ความพึงพอใจของพยาบาลอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย = 4.1, S.D. = 0.5) ความพึงพอใจหลังใช้แนวปฏิบัติมากกว่าก่อนใช้แนวปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < .05$  ความพึงพอใจผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากพยาบาลผู้ใช้แนวปฏิบัติมีอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย = 4.0, S.D. = 0.8)

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก ควรนำแนวคิด Smart Hospital มาใช้ในการกำหนดบทบาท รูปแบบการให้บริการที่เอื้อต่อความสะดวก รวดเร็ว ที่ยังได้คุณภาพมาตรฐานการจัดแยกผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มีจำนวนมากให้รับบริการประจำวัน การส่งต่อการรับยาโรคเรื้อรังไปที่รพ.สต. และการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับทีมแพทย์ผู้ตรวจรักษาด้านรูปแบบการวินิจฉัยโรคและวางแผนการรักษาผู้ป่วย และนำไปพัฒนาขั้นตอนการทำบัตร การรอ Screen การ Screen การรอตรวจ การเข้ารับการตรวจ การรอรับยา เพื่อนำสู่กาลดระยะเวลารอคอยที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมาการศึกษา ในระยะยาวและเสริมสร้างความเข้าใจในการรับบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

1. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2558). คู่มือการออกแบบอาคารสถานบริการสุขภาพและสภาพแวดล้อม: แผนกผู้ป่วยนอก. กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
2. พัทณี สุมานิตย์.(2565). การพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี. วารสารวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางสุขภาพ. 3(1). 85-98
3. กระทรวงสาธารณสุข.(2562). แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน <https://spd.moph.go.th/20-year-national-strategy-public-health/>
4. Christ M, Grossmann F, Winter D, Bingisser R, Platz E.(2010). Modern Triage in the Emergency Department. Dtsch Arztebl Int. 107 (50) : 892-98.
5. Best JW.(1981). Research in Education. 4th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
6. กาญจน์หทัย กองภา สมิหรา จิตตลดากร.(2564). การนำนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา SMART HOSPITAL ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ. 6(3). 152-64
7. นันทชญาณัน นฤนาทธนาเสฏฐ์.(2563). การพัฒนาสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยที่มีภาวะเนื้อเยื่อขาดออกซิเจน ในห้องตรวจอายุรกรรมทั่วไป แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาสารคาม. วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม. 17(2) : 111-8.
8. ลัดดา อะโนศรี.(2563). การพัฒนาระบบบริการพยาบาลผู้ป่วยเบาหวาน กลุ่มงานผู้ป่วยนอก. วารสารสุขภาพและสิ่งแวดล้อมศึกษา. 5(2) : 186-91
9. จินตนา ศรีสร้างคอม, อมรรัตน์ อัครเศรษฐสกุล.(2566). การพัฒนาและประเมินคุณภาพแนวปฏิบัติการบริการทางการพยาบาลในยุค New Normal แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม. 7(13). 109-112